

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD RECIBIDA
EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE
MEDICINA HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA
SEPTIEMBRE 2017

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

BELÉN ANDREA AMORETTI DE LA CRUZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

CHINCHA – PERÚ

2018

RESUMEN

Introducción: En el Perú la gran mayoría de centros hospitalarios ya sean públicos o privados no brindan una calidad de atención adecuada lo cual no permite satisfacer las necesidades por completo ni muchos menos a mejorar la salud de los pacientes. El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar la satisfacción con la atención de salud recibida en pacientes hospitalizados del servicio de Medicina Hospital San José de Chincha, Septiembre 2017. **Material y métodos:** estudio de enfoque cuantitativo según alcance descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario validado y confiable. **Resultados:** según la dimensión expectativa de manera global los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina expresan sentirse satisfechos con la atención de salud que desea recibir un 70%, de acuerdo a sus indicadores fiabilidad 76%, capacidad de respuesta 65%, seguridad 66%, empatía 73% y aspectos tangibles 71%, mientras que en la segunda dimensión percepción de manera global los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención de salud recibida un 61%, de acuerdo a sus indicadores se obtuvo un grado de insatisfacción en fiabilidad 66%; capacidad de respuesta 66% y aspectos tangibles 60% mientras que se encuentran satisfechos en seguridad 61% y empatía 55%. **Conclusión:** Los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Hospital San José de Chincha se encuentran insatisfechos con la atención de salud recibida.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, atención de salud, pacientes hospitalizados.