UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"NIVEL DE SATISFACCIÓN **DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA Y HOSPITAL AMAZÓNICO EN EL MES DE JUNIO Y JULIO** 2017"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS: Bach. Enf. ALARCON ESTRADA YURICO LUCERITO

Bach. Enf. GOMEZ MELENDEZ DIANA LIZETH

ASESORA: Dra. YOLANDA GLADYS SANTOS VILLEGAS

PUCALLPA-PERÚ

2018

La presente tesis titulada: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE **ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA Y HOSPITAL** AMAZÓNICO EN EL MES DE JUNIO Y JULIO 2017”, fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador conformado por:

Dra. Otilia Hernández Panduro

Presidenta

Dra. Nelly Graciela Tafur Flores

Miembro

Lic. Enf. Ynés del Carmen Tavera Arévalo

Miembro

DEDICATORIA

A mis padres que son mi motor y motivo para lograr todo lo que anhelo en mi vida.

A mis hermanos y a mí querida sobrina Eymi.

A mi amado esposo por brindarme todo su apoyo y la bendición de nuestro querido hijo Dylan.

Yurico Lucerito.

A mi madre por el apoyo incondicional que día a día me brinda, y a mis abuelitos que me inspiran a crecer profesionalmente en mi vida cotidiana.

Diana Lizeth.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Ucayali; asimismo a nuestros docentes, Lic. Enf. Dany Obando Solís[+], Mg. Gaby Panduro Salas y de igual manera agradecer el apoyo de la Dra. Norma Celina Lau Sánchez, quienes nos brindaron su conocimiento para la concretización de nuestro desarrollo profesional.

A nuestra asesora Dra. Yolanda Santos Villegas, por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo de investigación.

A los pacientes adultos mayores y enfermeros(as) del servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico, por permitirnos realizar la investigación, así mismo a los Directores de los hospitales que nos brindaron.

ÍNDICE

Pág.

Dedicatoria iii
Agradecimiento. iv
Índice del contenido v
Índice de tablas vii
Resumen. ix
Abstract. x
Introducción xi

CAPITULO I: EL PROBLEMA.

1.1 Planteamiento del problema 12
1.2 Formulación del problema 14
1.3 Justificación 15
1.4 Objetivos 16

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes del problema 18
2.1.1 Antecedente internacional 18
2.1.2 Antecedente nacional 20
2.1.3 Antecedente local 22
2.2 Planteamiento teórico del problema..... 22
2.3 Definición de términos básicos 33
2.4 Hipótesis, variables y operacionalización de la variable 34
2.4.1 Hipótesis 34
2.4.2 Variables 34
2.4.3 Operacionalización de variables..... 35

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de investigación 37

3.2 Población y muestra…….... 37

3.3 Instrumentos de recolección de datos 38

3.4 Procedimiento de recolección de datos 40

3.5 Tratamiento de los datos 40

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION 41

CAPITULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES 55

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 58

ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TÍTULO	PÁG
1.	Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017.	29
2.	Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de estimulación que brinda la Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017.	30
3.	Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de confirmación que brinda la Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017.	32
4.	Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de consecución y continuidad de la vida que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017**.**	33
5.	Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado para resguardar la autoimagen que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017.	34
6.	Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de sosiego y relajación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017.	35

07. Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado de compensación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017. 36

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Pucallpa y hospital amazónico en el mes de junio y julio 2017.

El Diseño Metodológico de la investigación es de tipo descriptivo, no experimental y transversal; se utilizó como técnica la entrevista estructurada y como instrumento la escala de Likert. La muestra estuvo constituida por 100 adultos mayores que se hospitalizaron en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico durante los meses de Junio y Julio 2017. Resultado: los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico tienen un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por ende se deduce que hay una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13%. Las conclusiones fueron: La dimensión de cuidado de estimulación tiene un nivel de satisfacción Alto, la dimensión cuidado de confirmación tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de sosiego y relajación tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación tiene un nivel de satisfacción alto; por ende, debemos resaltar que el profesional de enfermería está cumpliendo con la mayoría de sus actividades para mejorar el cuidado del paciente adulto mayor de acuerdo a sus dimensiones.

Palabras Clave: Cuidado de enfermería; paciente adulto mayor; nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The objetive of this study is to determine the level of satisfacción of the older adult patient with regard to nursing care in the medical service of the regional hospital of Pucallpa and amazonic hospital in the month of june and july 2017.

The methodologial design of the research is descriptive, non-experimental and cross-sectional, using the structured interview as a technique and as an instrument the Likert scale. The simple consisted of 100 elderly adults who were hospitalized in the medical service of the regional hospital of Pucallpa and amazónico hospital during the manths of june and july 2017.Resultado:the elderly patients hospitalized in the madical service of the regional hospital of Pucallpa and the amazónico hospital has a high level of satisfaction of 47%,with a tendency to a mean satisfaction level of 40%,so it is deduced that there is a mínimum number of elderly patients with a low satisfaction level of 13%.The conclusions were:the dimensión of care of stimulation has a high level of satisfaction,the dimensión care of confirmation has a leve of average satisfaction, the dimensión care of achievement and continuity of life has a level of average satisfaction, care dimensión to protect the self-imagen has a high level of satisfaction, the dimensión of care of compensation has a high level of satisfaction,the refore, we must emphasize that the nursing profesional is fulfulling most of its activities to improve the care of the elderly adut patient according to their dimensions.

Keywords: Nursing care, elderly adult patient, level of satisfaction.