



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura – 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Rutz Alamo Jashira Mabel

ASESORA:

Mg. Carmen Manela Pulache Herrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE VIDA

PIURA – PERÚ

2014

Mg Bertha Sarango Farías
Presidente

Mg Irma Cachay Sánchez
Secretario

Lic. Doris Ferrer Linares
Vocal

DEDICATORIA

En la feo cado a O es por bendecirme
y permitirme llegar a culminar mis
estudios Universitarios y poder cumplir
mi objetivo junto con mis padres por
bendarme todo el apoyo incondicional
para lograr mis metas

AGRADECIMIENTO

A culinar esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes me ayudaron con su apoyo a poder lograr este objetivo.

A Dios, por haberme permitido llegar a culminar mis estudios y haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Miguel y Margarita, por apoyarme en cada objetivo trazado durante mi vida y por estar incondicionalmente a mi lado para guiarme en el camino de la vida, considerando la herencia más valiosa que pudiera recibir.

A mis hermanos Deyvis, Alexander y Nathaniel por su apoyo en cada momento de felicidad, logros y por ser cómplices en cada etapa de mi vida.

A los pacientes adultos mayores y enfermos(as) del servicio de Emergencia del Hospital Jorge Raúl Delgado – Fura, por permitirme realizar la investigación y cumplir con lo trazado.

A mis docentes, por haber contribuido en mi formación profesional; inculcándome su ejemplo y la dicha de sentirse útil para los demás en esta carrera de Enfermería.

La autora,

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ruiz Alamo Jashira Mabel, con DNI N° 47582701 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas - Escuela de Enfermería declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verdadera y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos veras.

En la sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información alguna por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura 05 de enero del 2015



Ruiz Alamo Jashira Mabel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada "Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Jorge Basadre Ugarte Delgado Piura - 2014", la misma me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Ruiz Alma Jashira Mabel

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema:	14
1.2. Hipótesis	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. General	16
1.3.2. Específicos	16
II. MARCO METODOLÓGICO	17
2.1. Variable:	17
2.2. Operacionalización de variable	18
2.3. Metodología	19
2.4. Tipos de Estudio	19
2.5. Diseño de Investigación	19
2.6. Población, Muestra y muestreo	19
2.6.1. Población:	19
2.6.2. Muestra:	20
2.6.3. Muestreo	20
2.6.4. Criterios de Selección	20
2.7. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:	20
2.8. Métodos de análisis de datos	21
2.9. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS:	22
IV. DISCUSIÓN:	29
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS,	33
ANEXOS	35

RESUMEN

En la actualidad el nivel de satisfacción está influyendo mucho en la atención que brinda los diferentes hospitales, los más vulnerables a las diferentes enfermedades son los adultos mayores donde juega un papel importante dentro de la evaluación de los servicios de salud y calidad de atención que reciben del personal de salud, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación. Es por ello que el presente trabajo de investigación se titula: Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería del servicio de emergencia de Hospital Jorge Reategui Delgado Fura – 2014, teniendo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Jorge Reategui Delgado Fura.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal no experimental, se trabajó con 40 parientes adultos mayores mediante encuestas donde se obtuvo información que ha sido procesada y analizada por la herramienta estadística SPSS.

Cuyos resultados fueron que el nivel de satisfacción tenemos la calidad el 50% y la calidez el 62.5% donde se encuentran ubicados en el nivel medio de la satisfacción. En conclusión el nivel de satisfacción de los adultos mayores se encuentra en el nivel medio con un 35%.

Palabras Claves: Satisfacción, Adulto Mayor, Cuidados de Enfermería, emergencia.

ABSTRACT

Currently the level of satisfaction is much influencing the attention given the different hospitals, more vulnerable to various diseases are older adults where it plays an important role in the evaluation of health services and quality of care received from health personnel, being considered little more than one decade one of the axes of evaluation. Is why this research work is entitled: level of satisfaction of the elderly regarding Hospital Jorge Reategui Delgado Piura emergency service nursing care - 2014, with the general aim to determine the level of satisfaction of the elderly regarding nursing care in the Hospital Jorge Reategui Delgado Piura emergency service.

A descriptive study of transverse cutting not experimental, they work with 40 patients older adults through surveys where information that has been processed and analyzed by SPSS statistical tool was obtained.

Results were that the level of satisfaction we have quality 50% and 62.5 warmth % where are located in the middle of the satisfaction level. In conclusion the level of satisfaction of older adults is in the middle tier with 35%.

Key words: satisfaction, senior, nursing care, emergency