



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD
DE CIENCIAS
MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR
RESPECTO A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LA
CLINICA MAISON DE SANTE SEDE-LIMA, ABRIL A
DICIEMBRE DEL 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE:**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR:

Benazhir Sayuri Moreno Núñez

Línea de Investigación de la Escuela:

Cuidados de la salud a nivel familiar o comunitario

ASESOR:

Mg. Lucy Becerra Medina

LIMA 2012

DEDICATORIA:

Con mucho cariño a mis padres y mi hermana Rosa, por haberme apoyado en todo momento, por su confianza y consejos, por la motivación constante que me ha permitido lograr culminar mi carrera profesional, sobre todo, por su amor.

AGRADECIMIENTOS:

El presente trabajo de tesis le agradezco primeramente a Dios por bendecirme por llegar hasta donde he llegado. Agradezco a mi asesora por su apoyo, esfuerzo y dedicación.

A toda la Institución particular Clínicas Maison de Santé, por haber permitido desarrollar y ejecutar este trabajo de investigación en especial a la Licenciada Pilar Mallqui y al Doctor Felizardo Osorio Valverde

AGRADECIMIENTOS:

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo y ánimo. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

PRESENTACIÓN

El proceso investigativo es fuente generadora de conocimiento y es un eje estratégico en la formación del futuro enfermero de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

Desde la perspectiva de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, constituye un indicador que se derivan de la atención sanitaria y es materia de evaluación permanente. El cuidado de enfermería al adulto mayor, requiere ser proporcionado por personal calificado que brinde orientaciones y ayude a satisfacer necesidades interferidas por el proceso que conlleva el envejecimiento y así llevar una vejez tranquila dentro de sus propias limitaciones.

El propósito del estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados con los cuidados brindados por el profesional de enfermería teniendo como bases conceptuales la satisfacción del paciente adulto mayor a través de indicadores como la confianza y educación; se pretende contribuir proporcionando información actualizada a la institución de salud, así como al profesional de enfermería, tomando en cuenta que para los enfoques actuales de gerencia en salud brindar calidad en la atención significa corresponder a las expectativas del usuario. También proporciona información base para posteriores investigaciones y el diseño de estrategias para el cuidado de calidad del adulto mayor.

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCIÓN.....	x
1.1. Problema de Investigación	
1.1.1. Realidad Problemática.....	11
1.1.2. Formulación del Problema.....	14
1.1.3. Justificación.....	14
1.1.4. Antecedentes.....	15
1.1.5. Objetivos.....	21
1.1.5.1. General.....	21
1.1.5.2. Específicos.....	21
1.2. Marco Referencial	
1.2.1. Marco Teórico.....	22
1.2.2. Marco Conceptual.....	32
2. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables.....	33
2.1.1. Definición Conceptual.....	32
2.1.2. Definición Operacional.....	32
2.2. Metodología.....	34
2.2.1. Tipo de Estudio.....	34
2.2.2. Diseño.....	34

2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Método de investigación.....	36
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	36
2.6. Métodos de análisis de datos.....	39
3. RESULTADOS.....	41
4. DISCUSIÓN.....	46
5. CONCLUSIONES.....	49
6. SUGERENCIAS.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	57

RESUMEN

Los objetivos, fueron determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería del servicio de hospitalización adulto de Clínica Maison de Santé sede-Lima, **Material y Método:** estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 adultos mayores. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue el PSI y una escala de Lickert. **Resultados:** del total de la población entrevistada, el sexo que mayor predominó es el femenino con el 65% (39) un 36.7% (22) presentan edades entre los 60 y 65 años, el 85% (51) tiene nivel de satisfacción alta. En cuanto a la dimensión de confianza el 68.3% (41) presenta nivel de satisfacción alta y el 31.7% (19) presenta nivel medio; acerca de la dimensión de educación el 85% (51) presenta un nivel de satisfacción alto y el 15% (9) presenta nivel medio. **Conclusiones:** El adulto mayor expresa un nivel alto con tendencia a medio en la satisfacción del cuidado recibido, tanto en la dimensión confianza y educación, lo cual expresaría la preocupación permanente del personal de enfermería en tomar en cuenta las expectativas de los usuario.

Palabras clave: Adulto mayor - Cuidados de enfermería -Satisfacción

ABSTRAC

The objectives were to determine the level of elderly patient satisfaction regarding the care they receive from nurse adult hospitalization service of Maison de Santé Clinic-based Lima, Methods: a quantitative study, descriptive method of cross transversal no experimental design. The population census was 60 seniors. The technique was the interview and the instrument was the PSI and a Likert scale. Results: Among the surveyed population, sex is the greatest female dominated with 65% (39) 36.7% (22) are aged between 60 and 65 years, 85% (51) have high satisfaction. As for the scale of confidence 68.3% (41) has high satisfaction level and 31.7% (19) shows average, about the size of education 85% (51) has a high level of satisfaction and 15 % (9) has average. Conclusions: The elderly expressed a high level with the medium trend in satisfaction of care received, both in dimension and education trust, which express the ongoing concern of nurses in taking into account the expectations of the user.

Keywords: Elderly, nursing care, satisfaction