



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital sub regional de Andahuaylas. Región Apurímac - 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

AUTOR:

Br. Reyna Iris Quispe Rivas

ASESOR:

MSC. Julio Cesar Sichez Muñoz

SECCION:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

PÁGINA DEL JURADO

DR. VIDAL RODAS, WILBER CASIANO

MG. CUENTAS CARRERA, CESAR EDUARDO

MG. SICHEZ MUÑOZ, JULIO CESAR

DEDICATORIA

A la memoria de mi amado padre Calixto Quispe y mi madre que está a mi lado, Rosa Rivas, porque me han enseñado a levantarme, alzar la Mirada y seguir adelante sin perder nunca la FE, porque nunca dejaron de creer en mí, gracias por su enseñanza a través del ejemplo, por su dedicación, esfuerzo y amor.

A mi Esposo Charles, y mis amados hijos Meggi, Irving, Anyhely y Reychelb, mi fuente de inspiración, motor y motivo de mi vida.

A mis hermanos, especialmente a Renee, por su apoyo brindado durante todos mis retos temporales y por acompañarme siempre en los momentos más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradezco a nuestro Padre Celestial, por ser parte de su Plan divino de felicidad, por ser su instrumento de amor, por darme la oportunidad de servir y ser feliz.

A la Universidad César Vallejo y Docentes de Post Grado, por darme la oportunidad de seguir innovando en el mundo del conocimiento.

A los pacientes adultos mayores de la provincia de Andahuaylas, al personal que labora en el servicio de medicina Hospital Sub Regional de Andahuaylas, por permitimos realizar la investigación en sus instalaciones y conocer el nivel de Satisfacción de los pacientes. Al Equipo de Gestión del Hospital, por las facilidades de ingreso a la institución que dirige. Al Jefe del departamento de Enfermería por su esmero y colaboración para la ejecución Del presente trabajo de investigación.

Agradezco a nuestro Padre Celestial por su caridad infinita!

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Reyna Iris Quispe Rivas, estudiante del Programa Gestión en los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 31174717, con la tesis titulada **“NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS. REGION APURIMAC - 2016”**

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiado; no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- La información y/o generación de conocimientos presentados, es resultado de la investigación realizada, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Andahuaylas, Octubre del 2016

**QUISPRE RIVAS REYNA IRIS
DNI 31174717**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada **“NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO SOBRE AL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS. REGION APURIMAC - 2016”** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCION

- 1.1 Realidad problemática
- 1.2 Trabajos previos
- 1.3 Teorías relacionadas al tema
- 1.4 Formulación del problema
- 1.5 Justificación del estudio
- 1.6 Hipótesis
- 1.7 Objetivos

II. MÉTODO

- 2.1 Diseño de investigación
- 2.2 Variables, operacionalización
- 2.3 Población y muestra
- 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad
- 2.5 Métodos de análisis de datos
- 2.6 Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. PROPUESTA (obligatorio Doctorado)

VIII. REFERENCIAS

ANEXOS

- Instrumentos
- Validez de los instrumentos
- Matriz de consistencia
- Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- Otras evidencias

RESUMEN

El presente estudio titulado: titulada **“Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital sub regional de Andahuaylas. Región Apurímac - 2016”**, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor frente al cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Región Apurímac - 2016”.

Diseño Metodológico, investigación Aplicativa de tipo descriptivo simple, corte transversal, para lo cual se ha aplicado un cuestionario estructurado de preguntas a 30 pacientes Adulto Mayores atendidos en los meses de Enero, Febrero y Marzo del año 2016, que corresponde a la muestra establecida en la presente investigación

Para lo cual se ha aplicado un cuestionario estructurado de preguntas a 30 pacientes adulto atendido en los meses de Enero, Febrero y Marzo del año 2016, que corresponde a la muestra establecida en la presente investigación.

Como resultado del procesamiento y análisis de la información del estudio, se concluye que el paciente Adulto Mayor se muestra insatisfecho con el servicio y cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Región Apurímac - 2016”.

Palabras Claves: Cuidado de enfermería; Paciente Adulto Mayor; Nivel de Satisfacción.

ABSTRACT

This study entitled "Level of satisfaction hospitalized elderly hospital patient care versus given by the nurse in the health service hospital Andahuaylas. Apurimac region - 2016 "aims to determine the level of patient satisfaction Elderly care versus providing professional nursing in the Department of Medicine Sub Regional Hospital of Andahuaylas. Apurimac Region - 2016 ".

Methodological design, Applicative research simple descriptive, cross section, for which it has applied a structured set of questions to 30 patients Adult Higher seen in the months of January, February and March 2016, corresponding to the sample set questionnaire this investigation

To which has been applied a structured set of questions to 30 adult patients attended in the months of January, February and March 2016, corresponding to the sample set out in this investigation questionnaire.

As a result of the processing and analysis of the study data, it is concluded that the patient Elderly is dissatisfied with the service and care provided by the nurse in the service of Medicine Sub Regional Hospital of Andahuaylas. Apurimac Region - 2016 ".

Keywords: Nursing care; Elderly patient; Satisfaction level.