

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Tesis

**Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al
cuidado de la enfermera en el Centro de Salud
San Martín de Socabaya - Arequipa - 2021**

Yuxara Marlubet Quispe Zanabria

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A Dios y la virgen, quien ha sido mi guía, fortaleza y principal fuente espiritual.

A mis amados padres y hermanos.

A mi amado esposo.

A mi adorado hijo Alessio.

Yuxara.

Agradecimientos

A Dios y la Virgen, por guiarme y alcanzar esta meta.

A mis queridos padres, por su amor, paciencia y valores.

A mi amado esposo, por su infinito amor y apoyo incondicional.

A mis queridos suegros y cuñada, por su apoyo moral y humano.

Al Centro de Salud San Martín de Socabaya, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar la investigación dentro de su establecimiento.

A la Mg. Jenny Del Pino Moreyra, principal colaboradora durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento y enseñanza, permitió el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Continental, por permitirme concluir con una etapa de mi vida.

Yuxara Marlubet Quispe Zanabria.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I Planteamiento del Estudio	12
1.1 Delimitación de la Investigación	12
1.1.1 Territorial.....	12
1.1.2 Temporal.....	12
1.1.3 Conceptual.....	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema.....	14
1.3.1 Problema General.....	14
1.3.2 Problemas Específicos.....	14
1.4 Objetivos de la Investigación	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Específicos.....	14
1.5 Justificación de la Investigación	15
1.5.1 Justificación teórica.....	15
1.5.2 Justificación Práctica.....	15
Capítulo II Marco teórico	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. Artículos Científicos.	16
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Satisfacción.....	22
2.3. Definición de términos básicos	24
Capítulo III Hipótesis y Variables	26
3.1. Hipótesis	26

3.1.1. Hipótesis General.	26
3.1.2. Hipótesis Específicas.	26
3.2. Identificación de la Variable.....	27
3.3. Operacionalización de las Variables.....	27
Capítulo IV Metodología	29
4.1. Enfoque de Investigación	29
4.2. Tipo de Investigación	29
4.3. Nivel de Investigación	29
4.4. Métodos de Investigación.....	29
4.5. Diseño de Investigación	29
4.6. Población y Muestra.....	30
4.6.1. Población.....	30
4.6.2. Muestra.....	30
4.7. Técnicas e Instrumentos para la Selección de Datos	31
4.7.1. Técnicas.....	31
4.7.2. Instrumentos.....	31
Capítulo V Resultados	33
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	33
5.2. Presentación de Resultados.....	33
5.3. Contrastación de Resultados.....	37
5.4. Discusión de Resultados.....	37
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas.....	42
Anexo	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	28
Tabla 2. Escala del Alfa de Cronbach.	31
Tabla 3. Resultado Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 4. Satisfacción de los pacientes adultos mayores con atención integral por enfermeras.....	33
Tabla 5. Escala de la vertiente de “atención Integral” a los pacientes adultos mayores con atención por los médicos.....	34
Tabla 6. Satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención oportuna de los profesionales de enfermería.....	34
Tabla 7. Consideración de “atención oportuna” de pacientes adulto mayor por especialistas de enfermería.	34
Tabla 8. Satisfacción del adulto mayor con la seguridad de la atención brindada por los profesionales de enfermería.....	35
Tabla 9. Escala de aspecto de “atención segura” a los adultos mayores por parte de los profesionales de enfermería.....	35
Tabla 10. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado continuo de los profesionales de enfermería.....	35
Tabla 11. Baremos de la dimensión "continuidad de atención" a los pacientes adultos mayores por parte de los profesionales de enfermería.	36
Tabla 12. Satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería.	36
Tabla 13. Escala variable de satisfacción del anciano con la atención especializada de enfermería.	37

Índice de Figuras

Figura 1. Satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería.	36
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021, para ello la investigación se sometió al método científico donde se planteó su abordaje. El estudio fue de diseño cuantitativo, transversal, de nivel descriptivo y no experimental, la población estuvo compuesta por 700 pacientes adultos mayores, de los cuales se extrajo una muestra probabilística de 123, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 8 %. ; Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario con un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,83; los datos obtenidos presentan una prueba de normalidad no paramétrica, la investigación concluye que se rechaza la hipótesis general, ya que el nivel de satisfacción de los adultos mayores respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 presenta una satisfacción que no es favorable, le es indiferente.

Palabras clave: *nivel de satisfacción, adulto mayor, cuidado de enfermería, centro de salud.*

Abstract

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of older adults with regard to the care provided by the nursing professional at the San Martín de Socabaya Health Center in the year 2021, for which the research was subjected to the scientific method where its approach was proposed. The study had a quantitative, cross-sectional, descriptive and non-experimental design, the population consisted of 700 elderly patients, from which a probabilistic sample of 123 was extracted, with a confidence level of 95% and a margin of error of 8%. The survey was used as a technique and a questionnaire was applied as an instrument with a Cronbach's Alpha reliability level of 0.83; the data obtained present a non-parametric normality test, the research concludes that the general hypothesis is rejected, since the level of satisfaction of older adults regarding the care of the nursing professional in the San Martín de Socabaya Health Center in the year 2021 presents a satisfaction that is not favorable, it is indifferent to them.

Keywords: *satisfaction level, older adult, nursing care, health center.*

Introducción

En el marco de la salud pública y gestión de los servicios que se ofrece en dicho sector, la satisfacción del usuario es un tema relevante, puesto que, se considera el eje angular de la evaluación de sistema de servicio junto a la calidad de asistencia y la efectividad. El presente trabajo de investigación permite determinar el nivel de satisfacción percibida que tiene el adulto mayor ante el cuidado y atención que recibe por parte de la enfermera, de manera que la presente investigación permitirá proponer cambios con la finalidad de mejorar la calidad de cuidados.

El diagnóstico de las reacciones humanas ante los problemas reales y potenciales en el sector salud, tiene la finalidad de poder apoyar y afrontar los efectos de sus problemas de salud, y poder atender de forma integral, segura, continua y con calidez. El funcionamiento profesional, contribuirá a la responsabilidad parcial del adulto mayor mediante las cualidades de atención que se tiene como conocimiento científico; la delicadeza, paciencia y transparencia en el ámbito de la atención.

El presente trabajo comprende cinco capítulos compuestos por:

Capítulo I. Planteamiento del problema, en este capítulo se presenta la identificación del problema, la formulación de los problemas, objetivos e importancia de la investigación.

Capítulo II. Marco teórico; aquí se exponen los antecedentes relacionados con la investigación, también el planteamiento teórico sobre las variables de trabajo y la definición de términos.

Capítulo III. La hipótesis, en este acápite se muestran las hipótesis y la definición conceptual y operacional de las variables de estudio.

Capítulo IV. La metodología, en este capítulo se detalla la metodología utilizada en la investigación, también la técnica e instrumentos utilizados, y la población y muestra.

Capítulo V. Los resultados, en esta parte se presenta y exponen los resultados descriptivos e inferenciales.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, así mismo se detalla las referencias bibliográficas y los anexos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1 Delimitación de la Investigación

1.1.1 Territorial.

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud de San Martín de Socabaya, ubicada en la avenida Socabaya N.º 300 en el distrito de Socabaya, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

1.1.2 Temporal.

La información fue obtenida en el año 2021, se recogieron datos precisos mediante los instrumentos.

1.1.3 Conceptual.

Conceptualmente el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, es la expresión o sentimiento de bienestar o placer que tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad durante su atención, categorizados en el nivel de satisfacción alto, medio y bajo.

1.2 Planteamiento del Problema

A nivel internacional, la segunda asamblea mundial sobre el envejecimiento desarrollado en el 2002, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, citó a 142 países con el fin de evaluar el estado de avance del plan de acción de envejecimiento de la primera asamblea celebrada en Viena en el año 1982, su objetivo fue mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor, en general las políticas internacionales encaminan un cambio en la percepción de la vejez, siendo estimada como un ciclo de vida activo, pudiendo lograr autonomía individual y autorrealización; es por ello que la proyección y repartición de los servicios para los adultos mayores debe dar respuesta a sus

necesidades específicas, los cuales debe incluir servicios para aquellos cuyas necesidades requieren cuidado institucionalizado (1).

Por otra parte, la realidad es muy diferente a lo que apostó la primera asamblea celebrada en Viena en el año 1982, por ejemplo, en México ocho de cada 10 ancianos viven en pobreza, y un estudio realizado por el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán” en México, detalla que en promedio, 16 de cada 100 adultos mayores, sufren algún grado de maltrato, que va desde golpes, bofetadas, puñetazos, patadas, empujones, insultos y robos en el hogar, y aunque es penoso registrar también sufren agresión psicológica como regañones, insultos, intimidación, indiferencia del personal de salud y/o cuidadora. Estas afirmaciones muchas veces no son aceptadas, ya que muchos de los pacientes que representan estos maltratos se callan y/o se retractan cuando son interrogados, haciendo cada vez más difícil dar solución oportuna, por medio de corregir al personal, que, a pesar de haber elegido una profesión de servicio con calidad y calidez, no lo ponga en práctica (2).

A nivel nacional según el INEI, el Perú se encuentra en pleno proceso de conversión demográfica, los adultos que tienen de 60 años a más, en el año 2020 se incrementaron en un 9 %, y la esperanza de vida al nacer, se acrecentó hasta los 76,9 años en promedio, (74,1 años los hombres y 79,5 las mujeres) (3). Estas cifras, son un indicador muy importante, para concebir que en los próximos años, la cantidad de adultos mayores requerirán de más servicios, dentro de ellos, los de salud y demanda de profesionales en enfermería.

Finalmente, por medio de la presente investigación, se conoció cual es el nivel de satisfacción del adulto mayor, si bien es cierto, se cuenta con la calidad de profesionales debidamente capacitados, es necesario saber la apreciación de los beneficiarios, para realizar las correcciones si fueran necesarias y fortalecer los aspectos positivos de los profesionales en enfermería que laboran en dicho establecimiento de salud. En este sentido se presenta la formulación del problema.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado integral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado oportuno de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado seguro de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado continuo de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Asemejar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado integral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.
2. Detallar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado oportuno de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.

3. Representar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado seguro de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.
4. Puntualizar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado continuo de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación, mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería, tuvo como intención, conocer la percepción de los adultos mayores, para plasmarlos cuantitativamente y disenter con la teoría, conociendo si naturalmente la satisfacción es un elemento medible y conceptualizable.

1.5.2 Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el resultado admite conocer como es el cuidado de los profesionales de enfermería, dichos resultados servirán como herramienta para superar la insatisfacción, mejorando la atención del personal de enfermería.

Asimismo, el estudio busca determinar las emociones que percibe el adulto mayor ante el cuidado recibido del personal de salud (enfermería).

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Chisag (4) publicó un artículo en la revista Enfermería Investiga Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión, en el cual describe que “el transcurso de atención de enfermería es un método sistemático y organizado para brindar cuidados con eficacia y eficiencia encaminados hacia el logro de los objetivos”. La consideración, obligación del profesional de enfermería es emplear el desarrollo del cuidado en función de las necesidades identificadas en el adulto mayor, y así establecer una atención oportuna a través de hechos individualizados y enfocados en el resultado prioritario, y de esta manera, tratar las respuestas humanas que se desarrollan durante la vejez, de tal forma, el envejecimiento una transformación compleja y dinámica con elementos fisiológicos, psicológicos y sociológicos ligados y relacionados; el autor concluye que, el cuidado del adulto mayor debe ser efectuado por personas competentes y conocer de manera conveniente las labores de enfermería, que se debe continuar para afrontar con estos pacientes, además, muestra oportunidad para hablar de prevención, favoreciendo la forma de aprobación ante los obstáculos que muestra el grupo de estudio, mejorando la calidad de vida.

Pat M, Soto (5), publicaron un artículo sobre la “satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería”, tuvieron como finalidad valorar la satisfacción del paciente hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería, los resultados indican que la edad media fue de 58 años, el 57 % correspondía al sexo masculino y el 43 % al femenino, con una estancia hospitalaria promedio de 8,4 días.

El artículo finaliza señalando que el 95 % de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería (Chi cuadrada = 124,6, $p > 0,05$), el valor es mayor al valor crítico (93,9), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

López, Cabrera, Díaz, López, Gálvez y López (6), publicaron el artículo “Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor” en la revista MediSur, tuvo como fundamento valorar habitualmente la cualidad recibida en la atención al adulto mayor, indicando que es uno de los factores estratégicos que sustenta el cambio de los sistemas sanitarios para obtener eficacia, apoyar la toma de decisiones y usar de forma sabia los recursos en las organizaciones que los ofrecen, la finalidad del artículo fue ejecutar un método de autoevaluación de la calidad distinguida del hogar de ancianos, el estudio finaliza en que los clientes y prestadores, se hallan no satisfechos (Mal menor del 70 %). La dimensión proceso alcanzó una calificación de calidad inadecuada (Mal menor del 70 %). Se determinaron los cinco criterios de mayor importancia. Al valorar la calidad percibida sobre el servicio en general, se apreció que tres de las cuatro variables exploradas (satisfacción de usuarios, satisfacción de prestadores y proceso) no alcanzaron el estándar (Bien mayor del 80 %), finalmente los investigadores concluyen que la autoevaluación de la calidad vista sobre el servicio en general, fue calificada como inadecuada

Miranda, Hernández, Rodríguez (7), publicaron en la revista de Medicina General Integral Cubana, un artículo relacionado a la “calidad de la atención en salud al adulto mayor”, en él argumentan que el estudio del envejecimiento y sus características, se ha convertido en objeto de atención prioritaria de justificado interés actual, por el aumento de la proporción del adulto mayor en la población, para evaluar la calidad de la atención en salud ofrecida a los adultos mayores en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, en el policlínico 5 de Septiembre del municipio Playa, con una muestra de 300 personas de 60 años y más de cuatro consultorios seleccionados mediante muestreo, como resultados los investigadores lograron detectar dificultades que aquejan la calidad brindada al adulto mayor, como, insuficientes recursos humanos, médicos, enfermeras,

geriatras, internistas y psicólogos. Ningún consultorio resultó adecuado por exteriorizar problemas con la privacidad, al trabajar dos o tres médicos en una misma consulta, y el déficit de oftalmoscopios. El nivel de conocimientos aceptable sobre el Programa Nacional de Atención Integral al Adulto Mayor e Hipertensión Arterial apprehendido por los médicos, fue de 45,4 % y en las enfermeras de 72,7 %. La calidad de las historias clínicas fue no aceptable, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, dadas por lo que desean obtener y no obtienen y lo que reciben sin desear, lo que muestra debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor, los investigadores concluyen que la estructura existente para garantizar la atención en salud al adulto mayor, presenta insuficiencias en lo relativo a recursos humanos, materiales y en la satisfacción de los usuarios, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población de 60 años y más.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Baca y Ruiz (8) desarrollaron un estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos mayores en el hospital de Belem de Trujillo”, ejecutaron un estudio descriptivo correlacional con el objetivo de resolver la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores, con los servicios médicos en una muestra de 90 pacientes, utilizaron la prueba Tau c de Kendall para el análisis estadístico. Se concluyó que la calidad de la atención de la enfermera es mala, 22,2 % frecuente y 75,6 % buena. En cuanto a la facilidad, el 10 % de los adultos mayores no se encuentran satisfechos, y el 90 % de los adultos mayores están encantados. En relación a la explicación y facilitación, el 13,3 % no está satisfecho y el 86,7 % está encantado. En cuanto a comodidad y expectativas, el 12,2 % se mostró insatisfecho, el 87,8 % satisfecho. La dimensión de mantener una relación de confianza, el 18,9 % de los ancianos no están satisfechos y el 81,1 % están encantados. En la medida seguimiento, el 15,6 % no está satisfecho y el 8 % está satisfecho. Existe un vínculo importante entre la calidad de la atención de la enfermera y la satisfacción del paciente adulto mayor con los servicios de salud, el valor Tau c de Kendall es 0,163 con probabilidad 0,03.

León, Cárdenas, Ruiz (9), desarrollaron una tesis titulada “Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital EsSalud I, Huariaca, Pasco 2016”, tuvo la finalidad de resolver el nivel de satisfacción del adulto mayor con la atención de enfermeras. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal y relacional; con una población muestral de 69 pobladores. En cuanto a la metodología, los métodos utilizados fueron: inferencia descriptiva, inductivo, analítico, sintético. Fue una investigación no empírica. La técnica de recolección de cifras utilizada, fue la entrevista y el sondeo, y el instrumento un formulario, a través del cual se pudo obtener información sobre la percepción de los ancianos sobre el cuidado de enfermería. La conclusión señala que, el nivel de satisfacción de los ancianos con el cuidado de enfermería es alto.

Rosales (10) desarrolló un estudio titulado “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia - 2016”. Tuvo la finalidad de establecer el nivel de calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos mayores. Donabedian menciona que existen tres componentes que constituyen la calidad de atención (dimensión técnica, humana y ambiental). El diseño metodológico fue descriptivo y transversal, donde se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta. La muestra considerada para el estudio estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores ingresados en el servicio médico del hospital Cayetano Heredia. La conclusión de este estudio muestra que existe una relación entre el nivel de calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores con los servicios médicos del hospital Cayetano Heredia.

Cubas, Guerra, Parco (11) desarrollaron una investigación titulada “Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima 2016”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción con los servicios de atención de enfermería de los adultos mayores hospitalizados. El estudio utilizó métodos cuantitativos, descriptivos y transversales. La población incluyó a todos los adultos mayores ingresados en el hospital durante diciembre de 2016. Mediante el

uso de criterios de inclusión y exclusión, se extrajo una muestra de 72 pacientes. Los resultados indican que el 50 % de los ancianos ingresados en el hospital, calificaron un alto nivel de satisfacción con el cuidado de las enfermeras; mientras que el 5,8 % moderado, el 2 % opina que el nivel de satisfacción es bajo. En conclusión, la satisfacción general es alta y tiende a ser media.

Godoy, Oliva y Rodríguez (12), en Cuba 2018, desarrollaron una investigación titulada “Evaluación del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor en el municipio Pinar del Río”, el objetivo fue valorar una investigación de cuidado comunitario al adulto mayor en el policlínico universitario Hermanos Cruz y Pedro Borrás Astorga de la ciudad de Pinar del Río en el año 2015. Se aplicó la encuesta sobre los sistemas y atención de salud a 100 médicos en los policlínicos seleccionados, que abarcan adultos mayores distribuidos en 70 consultorios en Hermanos Cruz y 30 en Pedro Borrás Astorga. Se utilizó un método de muestreo estratificado bietápico, con una distribución proporcional al número de clínicas, siendo seleccionadas 20, y de estas, 10 historias clínicas (n = 200). La valoración táctica de componentes, estructuras, procesos y resultados fue insatisfactoria. El estudio concluye que es posible la atención comunitaria a los ancianos, destacando la infracción en la mayoría de los indicadores evaluados.

Piña, Cordero, Rodríguez, Izquierdo y Vega (13), desarrollaron un estudio titulado “Evaluación del sub programa de atención comunitaria del adulto mayor en Matua”. Tuvo como objetivo analizar el efecto de valoración de atención comunitaria al anciano en la clínica del Dr. Juan Bruno Zayas, en Mantua, en 2017, se realizaron estudios de sistemas y atención de salud, se observó y analizó a 4 648 personas de 60 años y más que recibieron tratamiento, así como a los 27 médicos y enfermeras del CMF; con un total de 53 proveedores. La muestra utilizó la encuesta de probabilidad aleatoria simple, con ocho personas por cargo hasta seleccionar 216 adultos mayores, se evaluó el nivel de satisfacción. Finalizaron indicando que los tres componentes de la subrutina fueron evaluados como insatisfactorios. La mayoría de sus recorridos no estaban a la altura deseada, finalmente

los autores concluyeron que el subprograma de atención comunitaria a personas mayores, en la ciudad de Mantua, logró resaltar los defectos en la implementación, y la baja accesibilidad de la literatura sobre el mismo.

Cedeño (14) realizó una tesis titulada: “Satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención en el centro de la fundación amiga de la ciudad de Esmeraldas”. El objetivo fue evaluar la satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención en el Centro Fundación Amiga. El estudio fue descriptivo, con una encuesta transversal-científica mixta, se tomó una muestra de seis personas, se empleó una encuesta para valorar el nivel de satisfacción. Se elaboró una encuesta y un cuestionario de ocho preguntas cerradas y una tabla de observación para la recolección de datos. El 55 % se mostró satisfecho, mientras que el 0 % considera que la atención es moderada, y el 5 % dijo que la atención fue deficiente; además, se observa que tiene un espacio cómodo y agradable para ellos, este aspecto lo corrobora el 65 % de los encuestados, mientras que el 35 % dice que no cuenta con ningún espacio cómodo dada la cantidad de personas presentes en ese lugar. Finalmente, la satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención en este centro geriátrico es buena en un 55 %, ya que brindan una atención de calidad y una atención cálida y cariñosa, estaban bien cuidados, siempre se divertían y querían vivir.

Tapia (15) desarrolló una tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores por la atención que reciben en el servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín durante el primer semestre de 2019”. Tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención. Este estudio utilizó la encuesta de calidad de atención a usuarios “Care Q”, avalada por varias empresas y organizaciones. responsable de medir la satisfacción. Los participantes fueron 150 adultos mayores que acudieron al servicio de urgencias del hospital HCAM “Carlos Andrade Marín” del 2018, quienes acordaron un consentimiento informado. Se destacó que el 5 % de los encuestados señalaron que el nivel de satisfacción era bueno, frente al 23 % que dijo estar en un muy buen y constante nivel, la mayoría de los encuestados y

pacientes se sienten cómodos con el cuidado de enfermería, tanto de apoyo como ejecutivo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

Casapía afirma que la eficacia de la atención para lograr y crear salud y satisfacción, tal como definen los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular, es el valor último. Para comprender mejor el concepto de satisfacción del usuario, es necesario recordar el concepto de calidad. La cual se define como el conjunto de características de un servicio y de un producto de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo enorgullecen de poseer el producto o servicio. Obtener un servicio al menor costo posible (16).

Hay tres motivos por los que la satisfacción debe calificarse como un resultado importante de la atención. Primero, hay estudios que muestran que la satisfacción es un buen predictor de la adherencia del usuario al tratamiento, y la adherencia a los consultores y proveedores de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para valorar los requisitos y patrones de comunicación, en tercer lugar, la opinión de los usuarios debe ser de forma sistemática para perfeccionar el servicio al cliente (17).

Navarro M, dice que la satisfacción del usuario se sustenta como una forma de medir la calidad de la atención médica. La satisfacción del usuario es la condición que se logra cuando un producto o servicio satisface las necesidades y requerimientos del cliente. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez, con algo deseado (lo que se espera, lo deseado, etc.), lo que está involucrado en la relación, espera algún efecto. Para que exista satisfacción como algo percibido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una determinada acción, resultado de valor positivo o no, satisfecho o no (18).

Por esta razón, la satisfacción puede definirse como el grado en que el servicio de atención médica y el estado de salud cumplen con las

expectativas del usuario que enmascaran las deficiencias observadas del usuario. La satisfacción y la salud de los usuarios está profundamente ligada a sus necesidades y posibilidades. La asistencia sanitaria realiza al máximo con cada una de sus necesidades y expectativas, se alcanza el mayor nivel de satisfacción, y por tanto, se asume que la calidad es óptima (19).

Los estados de satisfacción afectan positivamente el bienestar físico, mental y social en beneficio de los usuarios de un establecimiento de salud. La sociedad está obligada a cuidar la salud de sus integrantes y promover la posibilidad de permanecer en un mundo donde los esfuerzos deben coordinarse regularmente para evitar el riesgo de enfermedad, prolongar la vida y estimular la mejora de la población (20).

La medida de la satisfacción es una herramienta valiosa para un estudio, gestión y planificación en salud, proporciona una investigación sobre los éxitos y fracasos del sistema de salud en su conjunto o de los individuos en particular, además de la experiencia de la población, refuerza la creencia de que esto le da al sistema y aumenta el nivel de cooperación (21).

El Ministerio de Salud orienta las acciones e intervenciones de las personas, familias y comunidades que promueven hábitos y conductas saludables, buscan mantenerse saludables, curar cualquier enfermedad o dolencia, restaurar, reducir el sufrimiento físico o la salud mental, mejorar la protección familiar y social. Comprende, por un lado, las intervenciones de promoción, prevención, rehabilitación y rehabilitación de la salud en torno a las personas, familias y comunidades, dentro del sistema de salud, teniendo en cuenta los aspectos psicobiológicos, psicología social de las personas, aplicando enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad y equidad en la salud. Además, incluye intervenciones interinstitucionales e intergubernamentales sobre determinantes sociales de la salud, bajo la supervisión, que aborden los marcos socioculturales, políticos, económicos, culturales y económicos. Los determinantes e intermediarios estructurales, incluido el sistema de salud, tienen como objetivo construir la salud nacional y social (22).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad.

Tiene su trasfondo distintivo y su tendencia hacia la calidad de vida, como legítima aspiración humana y obligación de todos los sectores de la sociedad, liderados por los gobiernos. La calidad de la oferta es consecuencia del derecho a la salud y debe ser asumida en tres aspectos: técnico-científico, humano y ambiental (22).

2.3.2. Corresponsabilidad.

Asegurar la “obligación” de participación de las personas, familias y comunidades como: socios activos en la toma de decisiones para lograr y mantener una salud adecuada (22).

2.3.3. Eficiencia.

La relación entre los resultados obtenidos en una determinada actividad y los recursos utilizados donde se logran las metas establecidas sin desperdiciar recursos (22).

2.3.4. Equidad en Salud.

Es una condición ideal en la población, donde todos tienen la oportunidad de acceder a la atención médica cuando la necesitan, y no se ve perjudicada por ningún motivo evitable y por lo tanto injusto. En concreto, se trata de facilitar el acceso a la atención de la salud a quienes no han tenido la oportunidad de acceder a ella. La equidad en salud implica que los recursos se asignen de acuerdo con las necesidades. No da a todos lo mismo (22).

2.3.5. Integralidad.

Atención integral de las personas, familias y comunidades incluyendo la atención relacionada con la promoción, prevención, rehabilitación y rehabilitación para satisfacer sus necesidades de salud sin distinción de clase social o raza, creencias, género u otra condición, así como la continuidad de la atención en todos los niveles (22).

2.3.6. Solidaridad.

La obligación moral de los ciudadanos de contribuir al logro de una cobertura universal efectiva para satisfacer las necesidades de salud de las poblaciones vulnerables (22).

2.3.7. Universalidad.

Garantizar el derecho de cada persona, familia o comunidad a la salud, a través del Estado, que aborde los determinantes sociales de la salud y los sistemas de salud para garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud económicos (22).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

La satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción favorable.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

a. Hipótesis Alternativa 1.

El nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores con la atención integral de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción desinteresada.

b. Hipótesis Nula 1.

Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención integral de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 indica un nivel de satisfacción desfavorable.

c. Hipótesis Alternativa 2.

El nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores con la pronta atención de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción desinteresada.

d. Hipótesis Nula 2.

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención oportuna de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 indica un nivel de satisfacción desfavorable.

e. Hipótesis Alternativa 3.

La satisfacción de los pacientes adultos mayores con la seguridad del cuidado de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción desinteresada.

f. Hipótesis Nula 3.

Paciente adulto mayor expresó inconformidad con la atención segura de enfermeras del Centro Médico San Martín de Socabaya en el 2021.

g. Hipótesis Alternativa 4.

El nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores con el cuidado continuo de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción desinteresada.

h. Hipótesis Nula 4.

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores con el cuidado continuo de los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021 indica una satisfacción desfavorable.

3.2. Identificación de la Variable

Satisfacción del anciano. El nivel de satisfacción, es la expresión relacionada con la percepción del anciano sobre el cuidado recibido por parte de la enfermera, que puede ser evaluado por la observación o expresado en el lenguaje, dividido en las siguientes dimensiones:

- Cuidado integral enfermero.
- Atención oportuna de enfermería.
- Enfermería segura.
- Continuación de enfermería.

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción del adulto mayor	Cuidado integral enfermero	Físicas. Biológicas. Psicológicas. Sociales. Espirituales. Respeto. Amabilidad. Afectivas. Paciencia.	Nivel de satisfacción
	Cuidado oportuno enfermero	Información oportuna, acerca de los aspectos relacionados a su salud en general. Identificación precoz de problemas y/o necesidades. Tiempo de espera. Tiempo de atención. Escucha y responder	<ul style="list-style-type: none"> • Alto: 62 – 78 • Medio: 44 – 61 • Bajo: 26-43
	Cuidado seguro enfermero	Comodidad. Aplicación de bioseguridad. Protección de caídas. Protección de accidentes	El instrumento utilizado fue elaborado por la investigadora Quispe Zanabria Yuxara Marlubet
	Cuidado continuo enfermero	Cumplimiento del horario establecido. Tiempo y horario de atención recibidos. Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias. Interés por sus necesidades. Fortalecimiento de la autoestima.	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de Investigación

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que lo que se buscó fue una descripción de la variable a partir de una medida numérica. “Los planteamientos cuantitativos están asociados a un rango amplio de propósitos de investigación tales como explorar y describir fenómenos, variables, hechos etc.” (23).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue transversal o transaccional, porque la información se recopiló en un momento determinado (23).

4.3. Nivel de Investigación

Según su nivel de investigación, corresponde al nivel de descripción. Busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno analizado (23).

4.4. Métodos de Investigación

El método utilizado fue el científico, ya que es el medio básico para adquirir nuevos conocimientos sobre un tema determinado, por eso se diseñan y realizan experimentos para probar hipótesis (24).

4.5. Diseño de Investigación

Basado en el control de la variable, el estudio tiene un diseño de forma no empírica. "Son estudios realizados sin manipulación intencional de variables y en los que se observan fenómenos únicamente en el medio ambiente. Su naturaleza para analizarlos" (23).

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

La población estuvo representada por 700 adultos mayores de ambos sexos atendidos en el Centro Médico San Martín de Socabaya.

La población se define como el conjunto de elementos o unidades de investigación correspondientes al entorno espacial en el que se desarrolla el trabajo de investigación (25).

4.6.2. Muestra.

a. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis fueron los ancianos, de ambos sexos.

b. Tamaño de Muestra.

Según Hernández E, una muestra es un subconjunto del universo o población del cual se recolectan datos. Según la ecuación de población finita, la muestra incluye 123 personas mayores.

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

$$N = 700.$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$Z = 1,96$$

$$e = 0,08$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (0,5) \cdot 700}{0,08^2 \cdot (700-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 (0,5)}$$

$$N = \frac{(3,8416) \cdot 0,25 \cdot 700}{0,0064 \cdot (699) + (3,8416) \cdot 0,25}$$

$$N = \frac{672,28}{4,4736 + 0,9604}$$

N = 123

c. Selección de Muestra.

La selección de la muestra fue probabilística de tipo aleatorio simple.

4.7. Técnicas e Instrumentos para la Selección de Datos

4.7.1. Técnicas.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y entrevista: tuvo la tarea de medir el nivel de satisfacción de los adultos mayores.

4.7.2. Instrumentos.

a. Diseño.

El instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado por la tesista: Bach. Quispe Zanabria Yuxara Marlubet; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la entrevista.

b. Confiabilidad

Se evaluó su confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, para demostrar su consistencia interna, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Tabla 2. Escala del Alfa de Cronbach.

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

El resultado del Alfa de Cronbach aplicado a una prueba piloto de 25 personas fue de 0,83, lo que indica que el instrumento utilizado para la presente investigación tiene criterios de confiabilidad muy altos.

Tabla 3. Resultado Alfa de Cronbach.

α (ALFA) =	0,83099986
K (número de ítems) =	26
$\sum V_i$ (varianza de cada ítem) =	9,0944
Vt (varianza total) =	45,2544

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

En primer lugar se realizó el trámite administrativo correspondiente señalado por el director del centro médico Socabaya.

El estudio se realizó durante el período 2021. Asimismo, este trabajo se centró en todas las personas mayores que habían acudido a un centro de salud para su atención.

Como se describió anteriormente, se realizaron entrevistas a 123 pacientes ambulatorios que visitaban el centro de salud, y a aquellos que cumplían con las características para participar en el estudio.

5.2. Presentación de Resultados

Este apartado está directamente relacionado con los objetivos del estudio, cuyos resultados se reflejan en una tabla de distribución de frecuencias para mostrar el porcentaje de encuestados que marcaron las opciones, nunca, a veces, siempre, siempre; Además, se agrega un análisis basado en la escala de baremos para obtener datos mucho más precisos para los resultados de la encuesta.

Tabla 4. Satisfacción de los pacientes adultos mayores con atención integral por enfermeras.

Satisfacción	f_i	h_i %	H_i %
Nunca	2	1,6	1,6
A veces	120	97,6	99,2
Siempre	1	,8	100,0
Total	123	100,0	

Como se puede observar en la tabla 4, el 1,6 % (2 pacientes) dijo que nunca se le brindó atención integral, el 97,6 % (120 pacientes) dijo que a veces se

le brindó atención integral y el 0,8 % (1 paciente) considera atención adecuada para su persona.

Tabla 5. Escala de la vertiente de “atención Integral” a los pacientes adultos mayores con atención por los médicos.

Atención integral	Mínimo	Máximo	Pacientes
Desfavorable	10	17	2
Indiferente	18	23	120
Favorable	24	30	1

La escala de la vertiente de “atención Integral” a los pacientes adultos mayores con atención integral por parte de los profesionales médicos en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el 2021.

Tabla 6. Satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención oportuna de los profesionales de enfermería.

Satisfacción	f_i	h_i %	H_i %
Nunca	28	22,8	22,8
A veces	92	74,8	97,6
Siempre	3	2,4	100,0
Total	123	100,0	

Como se puede observar en la tabla 6, el 22,8 % (28 pacientes) dijo que nunca recibió la atención oportuna, el 7,8 % (92 pacientes) dijo que a veces se necesitó atención oportuna, y el 2 % (3 pacientes) cree que siempre hay cuidado oportuno.

Tabla 7. Consideración de “atención oportuna” de pacientes adulto mayor por especialistas de enfermería.

	Mínimo	Máximo	Pacientes
Desfavorable	4	7	28
Indiferente	8	9	92
Favorable	10	12	3

En las escalas se aprecia una gran cantidad de pacientes indiferentes a la atención oportuna en el Centro Médico San Martín de Socabaya Arequipa 2021.

Tabla 8. Satisfacción del adulto mayor con la seguridad de la atención brindada por los profesionales de enfermería.

Satisfacción	f_i	h_i %	H_i %
Nunca	6	4,9	4,9
A veces	88	71,5	76,4
Siempre	29	23,6	100,0
Total	123	100,0	

Como se puede ver en la tabla 8, el 9 % (6 pacientes) cree que nunca se les brinda una atención segura, el 71,5 % (88 pacientes) cree que a veces se les brinda una atención segura y el 23,6 % (29 pacientes) dijo que el cuidado personal nunca fue seguro.

Tabla 9. Escala de aspecto de “atención segura” a los adultos mayores por parte de los profesionales de enfermería.

	Mínimo	Máximo	Pacientes
Desfavorable	8	13	6
Indiferente	14	19	88
Favorable	20	24	29

En el panel de Baremos podemos ver que un gran número de pacientes son indiferentes a la seguridad de su atención, pero también hay un número importante que piensa así, en el Centro Médico San Martín de Socabaya Arequipa 2021.

Tabla 10. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado continuo de los profesionales de enfermería.

Satisfacción	f_i	h_i %	H_i %
Nunca	2	1,6	1,6
A veces	104	84,6	86,2
Siempre	17	13,8	100,0
Total	123	100,0	

Como se puede ver en la tabla 10, el 1,6 % (2 pacientes) dijo que nunca recibió continuidad de cuidados, el 8,6 % (10 pacientes) dijo que en ocasiones hubo continuidad de cuidados y el 13,8 % (17 pacientes) cree que sí continuidad del cuidado de su persona.

Tabla 11. Baremos de la dimensión "continuidad de atención" a los pacientes adultos mayores por parte de los profesionales de enfermería.

Continuidad de atención	Mínimo	Máximo	Pacientes
Desfavorable	4	7	2
Indiferente	8	9	104
Favorable	10	12	17

En la tabla Baremos podemos ver una gran cantidad de pacientes que se muestran indiferentes a la continuación de la atención en el centro médico San Martín de Socabaya Arequipa 2021.

Tabla 12. Satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería.

Satisfacción	f_i	h_i %	H_i %
Nunca	5	4,1	4,1
A veces	115	93,5	97,6
Siempre	3	2,4	100,0
Total	123	100,0	

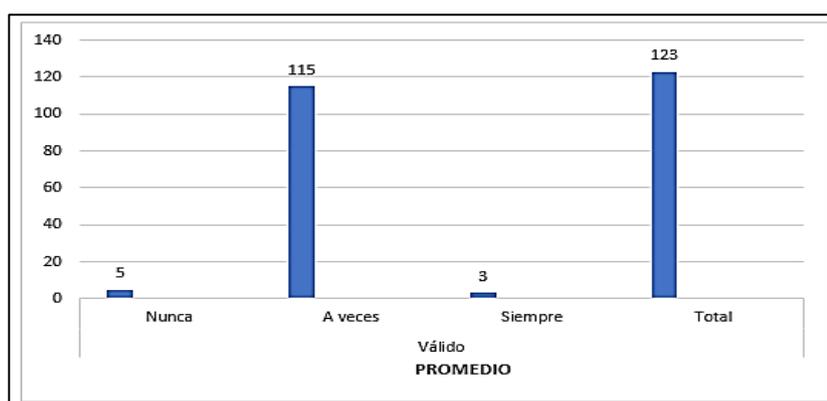


Figura 1. Satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería.

Como se puede observar en la tabla 12, figura 1, el 1 % (5 pacientes) manifiestan que nunca están satisfechos con el cuidado de los adultos mayores, el 93,5 % (115 pacientes) opinan que a veces se sienten satisfechos con el cuidado de los adultos mayores y el 2 % (3 pacientes) dice estar siempre satisfecho con el cuidado de los adultos mayores en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el 2021.

Tabla 13. Escala variable de satisfacción del anciano con la atención especializada de enfermería.

	Mínimo	Máximo	Pacientes
Desfavorable	26	43	5
Indiferente	44	61	115
Favorable	62	78	3

En la tabla Baremos se puede observar que la mayor cantidad de pacientes les es indiferente el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería.

5.3. Contrastación de Resultados

La satisfacción del adulto mayor con la atención de un especialista de enfermería en el centro médico San Martín de Socabaya en el año 2021 representa una satisfacción favorable; los resultados estadísticos indican que la hipótesis es rechazada por satisfacción del anciano indiferente a él.

5.4. Discusión de Resultados.

Se pueden destacar diversos estudios científicos sobre el grado de satisfacción de las personas mayores con la atención especializada de enfermería. Este estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los adultos mayores con la atención especializada de enfermería en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, con el fin de dar a conocer estos resultados y realizar mejoras en la atención que brindan los profesionales de enfermería a sus pacientes. En la tabla 4, el 1,6 % (2 pacientes) dijo que nunca recibió atención integral, el 97,6 % (120 pacientes) dijo que a veces hubo atención global para su persona y el 0,8 % (1 paciente) piensan que existe un cuidado universal de su persona, lo que sugiere que puede ser por la situación que estamos atravesando en este momento (COVID-19), que los trabajadores de la salud están reforzando sus medidas de bioseguridad y una de las medidas introducidas es el equilibrio físico.

A su vez, podemos observar en la tabla 6, que el 22,8 % (28 pacientes) cree que nunca se les brinda una atención oportuna, el 7,8 % (92 pacientes) cree que a veces existe un problema de atención oportuna, y el 2 % (3 pacientes) creen que siempre hay una atención oportuna para ellos.

Podemos inferir que esto se debe a los escasos o limitados recursos humanos de enfermería en primera línea que no pueden satisfacer las necesidades de los pacientes, especialmente de los ancianos.

En la tabla 8, es claro que el 9 % (6 pacientes) cree que la atención nunca está disponible de manera segura, el 71,5 % (88 pacientes) cree que a veces la atención está disponible de manera segura, y el 23,6 % (29 pacientes) señalan que nunca fue seguro cuidar de sí mismos. Un problema común en los establecimientos de salud pública es el desempeño limitado de sus servicios, y esto se refleja en estos resultados donde no se satisface la conveniencia y comodidad de los adultos mayores para responder como lo necesitan.

La tabla 10 muestra que el 1,6 % (2 pacientes) sintió que nunca recibió continuidad en el cuidado, el 8,6 % (10 pacientes) dijo que necesitaba cuidado continuo de vez en cuando, y el 13,8 % (17 pacientes) asume una preocupación constante por su pareja. Un gran porcentaje de los adultos mayores no están satisfechos con el tipo de comunicación que tienen con el personal de enfermería y sabemos la importancia de esta interacción, ya que debe ser enfocada como un movimiento terapéutico, se debe tener en cuenta esta parte del cuidado. Aquí está la explicación antes de realizar un procedimiento de alto nivel de satisfacción. Asimismo, el estudio de Cubas J, Guerra M, Parco R, en Lima 2016, desarrolló una encuesta titulada "Satisfacción con los servicios de atención de enfermería de los adultos mayores hospitalizados en el hospital nacional de Lima 2016, donde sus resultados señala que el 50 % de los ancianos hospitalizados, percibieron un alto nivel de satisfacción con su atención médica. En todas las encuestas mencionadas se concluye que, en términos de confiabilidad, el nivel de satisfacción es alto.

La percepción de los adultos mayores del centro de salud San Martín de Socabaya es de satisfacción que no está a su favor, es decir, indiferencia hacia ellos. Estos datos permiten inferir que el especialista de enfermería es incapaz de responder adecuadamente a los pacientes adultos mayores que necesitan urgentemente instituir cambios en la atención del especialista que brinda, para entregar el servicio de calidad que ante todo

los pacientes merecen mayores y, por lo tanto, a la vanguardia de otros entornos de atención médica, por lo tanto, se sugiere que se realicen mejoras para complacer a los pacientes mayores.

Conclusiones

1. El nivel de satisfacción del cuidado integral del adulto mayor por la enfermera del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, es bajo, porque el 97,6 % de los pacientes manifestó que a veces hay un cuidado integral.
2. El nivel de satisfacción de la atención oportuna de los adultos mayores en el Centro Médico San Martín de Socabaya, es indiferente, porque el 74,6 % de los pacientes opina que a veces existe cuidado oportuno.
3. El nivel de satisfacción del mayor cuidado seguro del adulto por el profesional de enfermería en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, es indiferente, ya que un 71,5 % de pacientes opinan que a veces existe cuidado seguro.
4. El nivel de satisfacción de la continuidad de atención al adulto mayor por el especialista de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, es indiferente, pues el 8,6 % de los pacientes cree que a veces existe continuidad de la atención.
5. En relación a la satisfacción de los adultos mayores con la atención de un especialista de enfermería en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, los resultados arrojaron que, el 1 % (5 pacientes) manifestaron que no se sienten nunca satisfechos con los servicios de atención al adulto mayor, el 93,5 % (115 pacientes) manifestaron que a veces se sienten satisfechos con los servicios de cuidado del adulto mayor, y el 2 % (3 pacientes) afirman que siempre se sienten satisfechos con los servicios de cuidado del adulto mayor. Este resultado se interpreta como apatía del paciente respecto a la satisfacción y su atención.
6. Se rechaza la hipótesis general, porque el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la atención de un especialista de enfermería en el Centro Médico San Martín de Socabaya en el año 2021, es una satisfacción desfavorable, es decir, indiferente.

Recomendaciones

1. Estos resultados permitirán a los profesionales de enfermería implementar nuevas estrategias en el cuidado de los ancianos para aumentar la satisfacción.
2. Planificar y realizar evaluaciones de satisfacción de los pacientes que participan en los diversos servicios que brinda el centro médico, permitiendo identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los expertos relevantes.
3. Los profesionales de enfermería del Centro Médico San Martín de Socabaya, deben realizar una capacitación permanente para mejorar la atención a los adultos mayores, ya que presentan niveles de satisfacción desfavorables.
4. Realizar más investigaciones sobre la satisfacción laboral

Referencias Bibliográficas

1. Sanhueza M, Castro M, Merino J: Adultos mayores funcionales: un nuevo concepto en salud; vol.11 no.2 Concepción Dec. 2005: 17-21. Available from: <https://bit.ly/3MheDKx>
2. Nájjar A. México: 8 de cada 10 ancianos viven en pobreza [Online]; BBC mundo Mexico.4setiembre2010.availablefrom: <https://bbc.in/3GLtU54>.
3. INEI: Estado de la población peruana. 2020; 13-14. Available from: <https://bit.ly/3aoFYgo>.
4. Chisag M. Atención de enfermería en el adulto mayor. Revista Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión. 09 octubre 2018: Universidad Nacional de Ambato. Available from: <https://bit.ly/3maZyQ0>.
5. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. Abril 2017: Available from: <https://bit.ly/3aoscuu>.
6. López J, Cabrera Y, Díaz J, López E, Gálvez A, López G. Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. [Online]; MediSur 2019: Available from: <https://bit.ly/3x9bgQa>.
7. Miranda A, Hernández L, Rodríguez A. Calidad de la atención en salud al adulto mayor. Revista Cubana de Medicina General Integral. [online]; julio – setiembre 2009: Available from: <https://bit.ly/391Vqiv>.
8. Baca S, Ruiz Z. Calidad de cuidado en enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belem de Trujillo (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo; diciembre 2020: Available from: <https://bit.ly/3Mhf4o9>.
9. León G, Cárdenas R, Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital EsSalud I, Huariaca, Pasco 2016; (tesis de pregrado) Universidad Peruana del Centro; Available from: <https://bit.ly/3x8fB65>.
10. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016 (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo: Lima 2016; Available From: <https://bit.ly/3Q2AM24>.
11. Cubas J, Guerra M, Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima 2017 (tesis de pregrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia: Lima 2017; Available From: <https://bit.ly/3PZmZtj>.

12. Godoy A, Casanova M, Álvarez M, Oliva Y, Rodríguez N. Evaluación del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor en el municipio Pinar del Río. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. [online]; julio-agosto 2018; Available Frow: <https://bit.ly/3NW5PL5>.
13. Piña Y, Cordero C, Rodríguez O, Izquierdo A, Vega A. Evaluación del subprograma de Atención Comunitaria al Adulto Mayor en Mantua. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. [online]; julio-agosto 2019; Available Frow: <https://bit.ly/3aIMaG4>.
14. Cedeño E. Satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención en el centro de la Fundación Amiga de la ciudad de Esmeraldas (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas: mayo 2017; Available Frow: <https://bit.ly/3GRKvEy>.
15. Tapia E. Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores por la atención que reciben en el servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín durante el primer semestre de 2019 (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito: 2019; Available Frow: <https://bit.ly/3x8L2xm>.
16. Casapía E. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de puerperio con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro de Salud Santa Rosa Ayacucho – 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
17. Marriner A, Raile M. *Modelos y Teorías en Enfermería*. Sexta edición. Madrid; Available Frow: <https://bit.ly/3NROqn4>.
18. Navarro M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. [online]; *Rev. Gerencia Polit. Salud* vol.6 no.13 Bogotá; Available Frow: <https://bit.ly/3MaV4n6>.
19. Organización Panamericana de la Salud (2016). *Calidad de los servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Desafíos para la Enfermería*. Washington.
20. Duque S. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: Un espacio para la promoción de la salud y la reproducción de conocimiento: [online]; noviembre 2011.
21. Donabedian (2008). *Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública. México.
22. Ministerio de Salud (2003) Documento técnico: Modelo de cuidado integral de salud por curso de vida para la persona familia y comunidad: [online]; 2003: Available Frow: <https://bit.ly/3MdzcHdf>.
23. Hernández S, Mendoza C. *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México 2018

24. Hernández C, Baptista P. *Metodología de la Investigación*. México 2014
25. Hurley W. *Métodos de Investigación - Fundamentos de una práctica clínica basada en la evidencia*. Tercera ed. Kluwer W, editor. Barcelona: Lippincott Williams & Wilkins; 2016
26. Marroquín R. *Metodología de la Investigación*. [Online]. 2013 [cited 2020 Mayo 2020]. Available from: <https://bit.ly/3aq4j5t>.

Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el centro de salud San Martín de Socabaya-Arequipa”- 2021.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis de Trabajo	Variable 1	Dimensiones	Método
¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?	Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.	El nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 presentara una satisfacción favorable.	Nivel de satisfacción del adulto mayor.	Cuidado integral Cuidado oportuno Cuidado seguro Cuidado continuo	Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Transversal. Nivel: descriptivo. Diseño: No experimental. Muestra: 123
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado integral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?	Identificar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado integral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.	El nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado integral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 será moderada			
¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado oportuno de los profesionales de	Describir el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado oportuno de los profesionales de	El nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado oportuno de los profesionales de enfermería en el Centro de			

Problema general	Objetivo general	Hipótesis de Trabajo	Variable 1	Dimensiones	Método
<p>enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado seguro de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado continuo de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021?</p>	<p>enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021. Referir el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado seguro de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.</p> <p>Detallar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado continuo de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021.</p>	<p>Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 será moderado.</p> <p>El nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado seguro de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 será moderada.</p> <p>El nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor acerca del cuidado continuo de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud San Martín de Socabaya en el año 2021 será moderado.</p>			

Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos



Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA N° 1

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

I. INTRODUCCION

Estimado Sr (a) solicito su participacion en la siguiente investigacion cuyo objetivo es **“Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martin de Socabaya-Arequipa”**, para la realizar preguntas acerca de la atencion que ud. recibio de la enfermera(o), es importante indicarle que la encuesta es de carácter anónimo, por la cual solicitamos su colaboracion y sinceridad.

II. DATOS GENERALES

EDAD: años

SEXO: F () M ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Sin nivel
 Primaria
 Secundaria
 Superior

III. INFORMACION ESPECIFICA

A continuacion le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen posibles respuestas de las cuales Ud. respondera lo que crea conveniente sobre la base de las opciones siguientes, que le mencionaré:

3= SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

2=A VECES: Cuando esas actividades lo realizan de vez en cuando o en muy raras ocasiones.

1= NUNCA Cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTO A EVALUAR			
Cuidado Integral	1	2	3
1. ¿La enfermera(o) lo saluda por su nombre?			
2. ¿Cuándo la enfermera(o) se le acerca le brinda un abrazo o una palmada en la espalda?			
3. ¿La enfermera(o) se acerca con gestos amables (sonrisa)?			
4. ¿El tono de voz de la enfermera(o) es comprensivo?			
5. ¿La forma cómo le trata la enfermera(o) le invita a expresar lo que estaba sintiendo?			
6. ¿Siente que la enfermera(o) trata a todos los pacientes por igual?			
7. ¿Cuándo Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera(o) lo escucha?			
8. ¿La enfermera(o) comenta con Ud. cosas agradables?			
9. ¿La enfermera(o) conversa con Ud. Cuando le realiza algún procedimiento?			
10. ¿La enfermera(o) en su actuar le hace sentir importante, como persona?			
Cuidado Oportuno			
11. ¿Cuándo ingresa al centro de salud, la Enfermera(o) le brinda orientación?			
12. ¿Cuándo Ud. necesita de la enfermera(o), ella acude a atenderlo inmediatamente?			
13. ¿La enfermera(o) coordina los cuidados de Ud. con otros profesionales de salud?			
14. ¿La enfermera(o) le dio oportunidad para que Ud. Expresé sus problemas?			
Cuidado Seguro			
15. ¿La enfermera(o) le demuestra seguridad cuando realiza algún procedimiento?			
16. ¿La enfermera(o) le explica cada procedimiento antes de realizarlo?			
17. ¿El ambiente donde le atiende la enfermera (o) es ventilado, limpio, iluminado, es de su agrado?			
18. ¿La enfermera(o) le brinda educación para los cuidados en el hogar cuando se retira del centro de salud?			
19. ¿El lenguaje que utiliza la enfermera(o) al momento de explicarle algún procedimiento, es comprensible?			
20. ¿Durante su estancia en el centro de salud, sufrió algún accidente?			
21. ¿La enfermera (o) le brindó privacidad y confianza en todo el procedimiento que se realizó cuando estuvo en el centro de salud?			
22. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera(o), le dio tiempo a Ud. para que reitere la explicación?			
Cuidado Continuo			
23. ¿Cuándo la enfermera(o) realiza algún procedimiento, le solicita su receta?			
24. ¿Cuándo Ud. necesita de la enfermera(o), ella/él acude oportunamente al llamado?			
25. ¿Durante la administración de un tratamiento le explica en forma clara la enfermera(o) sobre los beneficios del medicamento en su organismo?			
26. ¿La enfermera(o) le brinda educación para los cuidados en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias?			

Anexo 3. Validación de Instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Gianna Raquel Valdivia Santos
Identificada(o) con DNI N° 23994255, de profesión lic. Enfermería
actualmente ejerciendo la labor de Jefa Enfermera en la
institución CAR. CASA Isabel. USPPD- AREQUIPA- IUNBIF

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario) del proyecto de tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE SOCABAYA – AREQUIPA - 2021" para su aplicación en adultos mayores. Luego de hacer las observaciones permanentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Arequipa, 17 noviembre del 2021.

Validado por.


Lic. Gianna R. Valdivia Santos
FIRMA Y SELLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Gisela Verónica Carpio Requena
Identificada(o) con DNI N° 45981213 , de profesión Lic. Enfermería
actualmente ejerciendo la labor de CAS-Enfermera en la
institución Red Arequipa Caylloma

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario) del proyecto de tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE SOCABAYA – AREQUIPA - 2021" para su aplicación en adultos mayores. Luego de hacer las observaciones permanentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Arequipa, 16 noviembre del 2021.

Validado por.


.....
 Lic. Gisela V. Carpio Requena
ENFERMERA
CEP-00190
FIRMA Y SELLO

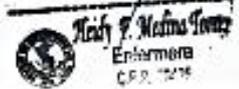
CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Heidy Fiorella Medina Torres
Identificada(o) con DNI N° 72151086, de profesión Lic. Enfermería
actualmente ejerciendo la labor de Enfermera en la
institución Red Arequipa Caylloma

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario) del proyecto de tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE SOCABAYA - AREQUIPA - 2021" para su aplicación en adultos mayores. Luego de hacer las observaciones permanentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Arequipa, 18 noviembre del 2021.

Validado por.

FIRMA Y SELLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Celene Sandra Zaganra Valdovinos
Identificada(o) con DNI N° 29656371, de profesión Enfermera
actualmente ejerciendo la labor de Jefe de Emf. en la
institución Clinica Cerro Colorado

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario) del proyecto de tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE SOCABAYA – AREQUIPA - 2021" para su aplicación en adultos mayores. Luego de hacer las observaciones permanentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Arequipa, 19 noviembre del 2021.

Validado por.



Clinica
Cerro Colorado
AREQUIPA
D^{ca}. Celene Sandra Zaganra Valdovinos
JEFE DE ENFERMERIA
COT 31077

FIRMA Y SELLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Roxana Milagros Cáceres González
Identificada(o) con DNI N° 400391442, de profesión Lic. ENFERMERA
actualmente ejerciendo la labor de Enfermera en la
institución Clínica Cero Cebado

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario) del proyecto de tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE SOCABAYA - AREQUIPA - 2021" para su aplicación en adultos mayores. Luego de hacer las observaciones permanentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Arequipa, 19 noviembre del 2021.

Validado por.

 **Clínica
Cero Cebado**

Cd. Wladimir Castro González
COORDINADOR DE PISO
CERO CEBADO
FIRMA Y SELLO