

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Trabajo de Investigación

**Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al
cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro
Prialé Prialé EsSalud- Huancayo- 2021**

Rosario Elizabeth Chagua Iparraguirre
Nataly Jadida Malpica Sanchez

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Enfermería

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



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

Nivel de Satisfacción en el adulto mayor

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	3%
3	riaa.uaem.mx Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	2%
8	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	2%

DEDICATORIA

Dedicado a nuestros padres que cada día nos apoyaron incondicionalmente en el transcurso de nuestra carrera y que hoy en día se ve reflejado en este trabajo de investigación que realizamos con mucho esmero y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

Dar gracias a Dios y a nuestra asesora por guiarnos durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación y de igual manera agradecer a los pacientes adultos mayores por su participación voluntaria para el desarrollo de nuestras encuestas.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes Nacionales	5
2.1.2. Antecedentes Internacionales	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Ética de los cuidados.....	10
2.2.2. Relación enfermera- paciente	11
2.2.3. Cuidados de enfermería.....	11
2.2.4. Percepciones del paciente sobre el cuidado	11
2.2.5. Cuidado transpersonal de Watson	12
2.2.6. Actitudes de las enfermeras hacia los ancianos.....	12
2.2.7. Clasificación del adulto mayor.....	12
CAPÍTULO III: Operacionalización y variables	15
3.1. Identificación de las variables.....	15
3.1.1. Variable de estudio	15
3.1.2. Variables de caracterización	15
3.2. Operacionalización de las variables	15

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	16
4.1 Enfoque de la investigación	16
4.1.1 Método de Investigación	16
4.1.2 Nivel	16
4.1.3 Tipo	17
4.2 Diseño de la investigación	17
4.3 Población.....	18
4.4 Muestra	18
4.5 Técnicas de recolección de datos	19
4.6 Técnicas de análisis de datos	19
CAPÍTULO V: RESULTADOS	20
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	20
5.2. Presentación de resultados	20
5.3 Discusión de resultados	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	35
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Formato de consentimiento informado	
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4. Ficha de Validación	
Anexo 5. Prueba Estadística para dar Confiabilidad al instrumento	
Anexo 6. Abstract	
Anexo 7. Evidencias fotográficas	
Anexo 8. Base de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según grupo etario.....	21
Tabla 2: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según el género.....	22
Tabla 3: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría se anticipa.....	23
Tabla 4: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría mantiene relación de confianza.....	24
Tabla 5: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría conforta.....	25
Tabla 6: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según se la categoría explica y facilita.....	26
Tabla 7: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría accesibilidad.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según grupo etario.....	22
Figura 2: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según el género.....	23
Figura 3: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría se anticipa.....	24
Figura 4: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría mantiene relación de confianza.....	25
Figura 5: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría conforta.....	26
Figura 6: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según se la categoría explica y facilita.....	27
Figura 7: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría accesibilidad.....	28

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo, 2021.

Material y Método: Estudio no experimental, método descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo fue no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 40 adultos mayores que estuvieron hospitalizados en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo en el mes de mayo del 2021, en la cual para medir el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado por tres expertos, lo cual se realizaron previo consentimiento informado, después de la validación se aplicó de forma personal a cada adulto mayor. **Resultados:** El nivel de satisfacción del adulto mayor de un total del 100% (40 pacientes) de adultos mayores encuestados respecto al cuidado de enfermería el 92.5% (37 pacientes) tienen un nivel de satisfacción alta, mientras que el 7.5% (3 pacientes) tienen un nivel de satisfacción media y el 0% tienen un nivel de satisfacción baja. **Conclusiones:** La satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción alto, donde la categoría accesibilidad sobresale respecto a las demás categorías.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción y adulto mayor.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the elderly patient satisfaction with regard to nursing care at the Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo, 2021. **Material and Method:** Non-experimental study, descriptive and cross-sectional method. The type of sampling was non-probabilistic, the sample consisted of 40 elders, who were hospitalized at Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo during May 2021. A survey was employed as a technique and a questionnaire as an instrument, which were validated by three experts in order to measure the elderly patient satisfaction. It was realized with prior informed consent and applied personally to each elderly after its validation. **Results:** The elderly patient satisfaction was 100% from 40 elderly patients surveyed. The nursing care satisfaction was 92.5% from 37 patients, who rated it as a high satisfaction level, whereas 7.5% from 3 patients, who rated it as a medium satisfaction level, and 0%, who rated it as a low satisfaction level. **Conclusions:** The elderly patient satisfaction with regard to nursing care presents a higher percentage of high level of satisfaction, where the accessibility category stands out above the other categories.

KEY WORDS: Satisfaction level and elderly.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el mes de mayo, Huancayo, 2021”, tiene como objetivo evaluar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería. Luego de realizada la investigación y con nuestros resultados podremos mejorar el nivel de satisfacción en el paciente adulto mayor que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé; lo cual contribuirá a mejorar la calidad por parte del personal de enfermería hacia el adulto mayor.

El presente estudio está estructurado en el CAPITULO I Planteamiento del estudio: Planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos planteados y la justificación del estudio. En el CAPITULO II Marco Teórico: Antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos CAPITULO III Hipótesis y variables: descripción de variables y operacionalización. En el CAPITULO IV Metodología: Métodos y alcances de la investigación, Diseño de la investigación; en el cual se presenta el tipo y nivel de investigación teniendo en cuenta la naturaleza del problema; la población y la muestra que formara parte del estudio; además se presenta la técnica e instrumento de la recolección de datos, la validez y confiabilidad. En el CAPITULO V Resultados: Descripción del trabajo de campo, presentación de resultados y discusión de resultados. Además se consideró los siguientes Anexos, donde se encuentra la matriz de consistencia, formato de consentimiento informado, instrumentos de recolección de datos y ficha de validación lo cual se aplicó en el desarrollo de la investigación

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud considera adultos mayores a todos los individuos mayores de 60 años. La Organización de las Naciones Unidas considera que en los países desarrollados el adulto mayor es aquel de 65 años o más y en los países en desarrollo es aquel de 60 años o más. Este grupo etario se enfrenta a cambios importantes que lo hace susceptible a enfermedades crónicas degenerativas y propias de la edad. Como resultado de ello tiende a mayor demanda en los servicios de salud en el segundo nivel, hospitalizaciones. Por este motivo, el personal de enfermería debe prestar mayor interés al paciente adulto mayor (1).

Nightingale F. define el cuidado de enfermería como un elemento propio de la atención (1). La labor que realiza el personal de enfermería con el paciente adulto mayor se da mediante los cuidados y el trato humanizado que implica una atención de calidad oportuna y con un enfoque holístico e integral con el objetivo de lograr la satisfacción de los pacientes adultos mayores. Por su parte, Lazarus R. a medida que las personas envejecen la posibilidad de enfrentarse a nuevos cambios son cada vez más frecuentes. El adulto mayor teme a perder su buen funcionamiento mental, físico y emocional (2).

La calidad del cuidado se manifiesta en la interacción enfermera-paciente a través de diversas técnicas y procedimientos aceptando sus creencias y valores. El nivel de satisfacción se verá reflejado a medida que los pacientes reciben un trato de calidad donde sientan que sus necesidades son cubiertas.

Hoy en día vemos que el personal de enfermería va perdiendo su visión holística y humanística, porque el cuidar va asociado a una calidad de atención; según los estudios el

cuidado de enfermería debe estar destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud. Como personal de enfermería nuestra profesión requiere de mayor esfuerzo, tiempo y dedicación a los cuidados.

Las intervenciones que realiza el personal de enfermería es importante en las necesidades del paciente con respecto a la calidad de atención en los cuidados que se les brindará. La satisfacción del paciente va permitir que el enfermero comprenda sus necesidades, mediante la valoración, el diagnóstico, la planificación, ejecución y evaluación para los cuidados que se le brindará al adulto mayor.

Al realizar nuestras prácticas observamos que la mayoría del personal de enfermería solo se acercaban a los pacientes para darles tratamiento farmacológico o hacerles algún procedimiento, algunos saludaban de una manera cordial y otros de una manera déspota, al ver esta realidad nos permitió analizar y plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es la satisfacción en el paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería?

Es por eso que consideramos la necesidad de conocer en qué medida los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría se anticipa en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?
- b) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría mantiene relación de confianza en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?

- c) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría confort en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?
- d) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según se la categoría explica y facilita en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?
- e) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría accesibilidad en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría se anticipa en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
- b) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría mantiene relación de confianza en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
- c) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría confort en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
- d) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según se la categoría explica y facilita en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
- e) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría accesibilidad en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.

1.4. Justificación de la investigación

Nuestro trabajo de investigación es un tema de gran interés no sólo para los profesionales de la salud sino también para la sociedad por que el cuidar va asociado a brindar cuidados de calidad; por ello es importante realizar el estudio sobre la satisfacción al paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería.

La calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería se centran en promover la recuperación del paciente y en el cumplimiento de los procedimientos con el paciente. Por otro lado, es importante la comunicación para prevenir el aislamiento en el paciente adulto mayor se debe escuchar todas las inquietudes del paciente y la familia para disminuir la ansiedad, disconfort, y angustia, evitando quejas sobre el trato en la atención y la falta de información sobre su tratamiento y recuperación del paciente.

Por ello, esta investigación tiene gran relevancia porque nos ayudará a conocer sobre la satisfacción en el paciente adulto mayor que brinda el personal de enfermería con el fin de optimizar las atenciones que se otorga al adulto mayor.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Herrera y Fuentes (3), en su investigación titulada “Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor Respecto a la Atención de Enfermería en el Centro del Adulto Mayor – ESSALUD. Arequipa, 2017”, se propusieron como objetivos “caracterizar la atención de Enfermería y determinar el nivel de Satisfacción de los Adultos Mayores respecto a la Atención de Enfermería recibida en el Centro Del Adulto Mayor EsSalud”. Utilizaron como metodología un estudio de campo, de nivel descriptivo y de diseño transversal, en el que se trabajó con una sola variable, dos indicadores y seis subindicadores. El instrumento que se usó fue el formulario de preguntas tomadas de la escala de satisfacción, aplicado a 38 adultos mayores seleccionados de un universo de 67. Entre los principales resultados se reporta que el nivel de satisfacción de los adultos mayores del Centro del Adulto Mayor de ESSALUD por la atención de Enfermería recibida, en calidez y calidad en menos de la mitad 42% es medio, y alto en la cuarta parte.

Chanduvi y Chonlon (4), en su investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brinda las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la Clínica Geriátrica del Ejército Lima- 2017", se propusieron como objetivo “determinar el Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brindan las enfermeras a los pacientes Adultos Mayores en la Clínica Geriátrica del Ejército”. Utilizaron como metodología un tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual para medir el nivel de satisfacción del usuario Adulto Mayor se utilizó como técnica la encuesta por ser la más apropiada para la recolección de datos y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó en forma personal a cada usuario adulto mayor. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 29 usuarios. Entre los principales resultados se reporta que de un total del 100% de 29 personas adultas mayores encuestados el 79.4% tienen un nivel de satisfacción alto, respecto a los cuidados que brindan el personal de enfermería, el 17.2% tienen un nivel de satisfacción medio y el 3.4% tiene un nivel de satisfacción bajo. Se llegó a la conclusión

que el paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados de enfermería que brindan las enfermeras en la Clínica Geriátrica del Ejército.

Mamani (5), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre cuidados del personal de enfermería en el servicio de medicina del Hospital José Agurto Tello Chosica 2017”, se propusieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de paciente adulto mayor sobre cuidados del personal de enfermería en el servicio de medicina del Hospital José Agurto Tello - Chosica 2017”. Utilizaron como metodología es de tipo descriptivo y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 35 adultos mayores. El presente estudio de investigación utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento de recolección de datos, y será por medio de cuestionario modificado tipo Likert para el recojo de la información. El nivel de satisfacción de paciente adulto mayor sobre cuidados del personal de enfermería en el servicio de medicina del Hospital José Agurto Tello - Chosica 2017. son parcialmente satisfactorios y planteando que el nivel de satisfacción era medio. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de paciente adulto mayor sobre cuidados del personal de enfermería en el servicio de medicina del Hospital José Agurto Tello - Chosica 2017, son parcialmente satisfactorios y que el nivel de satisfacción es medio.

Ruiz (6), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del hospital Es SALUD I - Huariaca, Pasco-2016”, se propusieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del hospital Es SALUD I”. Utilizaron como metodología un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de nivel relacional; con una muestra poblacional de 69 residentes. El Diseño Metodológico fue de una investigación no experimental. La técnica de recolección de dato que se utilizó fue la entrevista y la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, mediante las cuales se pudo obtener información de la percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera. Entre los principales resultados se reporta que el 74% de los pacientes adultos mayores reflejan un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados que brinda la enfermera siendo 51, por el contrario, el 26% expresa que el nivel de satisfacción es bajo los cuales fueron 18 Adultos Mayores. Se llegó a la conclusión que el nivel de

satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital EsSalud I – Huariaca, Pasco- 2016, es Alto.

Alvarado (7), en su investigación titulada “Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, Hospital Santa María del socorro de ica-2014”, se propusieron como objetivo “analizar la relación del cuidado de enfermería, con la satisfacción del adulto mayor, en el Hospital Santa María del Socorro de Ica”. Utilizaron como metodología un tipo de estudio, descriptivo, correlacional, transversal, con 80 adultos mayores de 65 a 80 años de edad, hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía. Entre los principales resultados se reporta que, en forma global, se encontró un nivel de cuidado humanizado bueno del 53,7%, en menor proporción fue excelente con un 46,3%, así mismo 68,7% se mostraron satisfechos, 21,3% poco satisfechos, y 10% muy satisfechos, con el cuidado de enfermería recibido. El cuidado humanizado se relaciona con la satisfacción por el servicio de enfermería recibido. En cuanto a las categorías, el hacer de la enfermería, el apoyo emocional, y la empatía, se relacionan con la satisfacción por el servicio de enfermería. Se llegó a la conclusión que Los adultos mayores hospitalizados, manifestaron excelente y buena percepción del cuidado humanizado brindado por las enfermeras, especialmente en las categorías: Proactividad, apoyo emocional, apoyo físico, sentimientos del paciente, y priorización para ser cuidado.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Joven y Guáqueta (8), en su investigación titulada “Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería”, se propusieron como objetivo “describir la percepción del paciente crítico adulto sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo (UCI) adulto en un hospital de III nivel de Bogotá, Colombia”. Utilizaron como metodología un estudio descriptivo con abordaje cuantitativo, se utilizó el instrumento Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión, el cual cuenta con validez facial, de contenido y de constructo. Se aplicó a 55 pacientes hospitalizados en UCI, entre junio y octubre de 2016. Entre los principales resultados se reporta que la percepción global del grupo obtenida fue de 83,39 en la escala estandarizada. En la categoría Priorizar el sujeto de cuidado, siempre obtuvo una

calificación del 60%, casi siempre 14%, algunas veces 22% y nunca 4%. En la categoría Apertura a la comunicación para proporcionar educación en salud a la persona se tuvieron resultados favorables: 42% para siempre, casi siempre 24%, algunas veces 25% y 9% nunca. Por último, en la categoría Cualidades del hacer de enfermería se encontró que 27% siempre percibe estos comportamientos, casi siempre 35%, algunas veces 24% y 14% nunca. Se llegó a la conclusión que, de acuerdo con los hallazgos, los comportamientos de cuidado humanizado se perciben globalmente como buenos, y en la categoría Priorizar el sujeto de cuidado se obtuvo el mayor puntaje de satisfacción por parte del paciente.

Pat y Soto (9), en su investigación titulada “Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería” se propusieron como objetivo “evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería”. Utilizaron como metodología estudio observacional, transversal, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 155 pacientes por turno, de los servicios de Medicina interna y Cirugía general, con estancia mayor a 24 horas, a quienes se les aplicó el instrumento de medición del indicador trato digno diseñado con 11 preguntas dicotómicas. Entre los principales resultados se reporta que el 57% correspondía al género masculino y el 43% al femenino, con una estancia hospitalaria promedio de 8.4 días. El estándar para determinar trato digno no se alcanza en 3 preguntas: a) ¿Se presenta la enfermera(o) con usted? del 93%, b) ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar? del 92% y c) ¿La enfermera(o) le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? del 87%. Se llegó a la conclusión que el 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato de enfermería, el valor es mayor al valor crítico (93.9) por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Muñoz, Rodríguez y Romero (10), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias” se propusieron como objetivo “conocer el nivel de satisfacción que los ancianos tienen sobre los cuidados enfermeros recibidos en un servicio de urgencias”. Utilizaron como metodología un estudio descriptivo transversal sobre 200 personas mayores de 65 años que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de Madrid. La muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico

de conveniencia durante los meses de enero a mayo de 2015. Entre los principales resultados se reporta que la muestra estudiada fue de 200 pacientes que acudieron al servicio de urgencias, de los cuales el 43,2% fueron hombres y el 56,8% fueron mujeres donde se puede observar que el 2% no se encuentra satisfecho con la atención recibida en el servicio. Se llegó a la conclusión que la satisfacción general de los ancianos que acuden a urgencias es buena, aunque existen determinados aspectos que pueden ser mejorables, como es el caso de la amabilidad del personal de enfermería, el conocimiento del tratamiento, el tratar a los pacientes como números y la posibilidad de tener más tiempo para dedicar a cada paciente.

Ruiz, Romero, Trejo, Martínez y Cuevas (11), en su investigación titulada “Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel”, se propusieron como objetivo “analizar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda el personal de enfermería”. Utilizaron como metodología un estudio transversal analítico que incluyó a 191 adultos mayores con estancia hospitalaria > 48 horas. Se utilizó el instrumento CARE-Q, constituido por seis dimensiones. La satisfacción se clasificó como alta con 184 a 139 puntos, media con 138 a 93 y baja con 92 o menos. Se utilizó estadística descriptiva y coeficiente de correlación de Spearman. Entre los primeros resultados se reporta que el 37.7% de los entrevistados tuvieron una edad entre 60 y 65 años, 61.8% fue del sexo masculino, 83.2% había estado hospitalizado por dos a ocho días, 25.1% ingresó con diagnóstico de enfermedad cardiovascular y 50% era atendido por medicina interna. Respecto a la accesibilidad del personal de enfermería se obtuvo satisfacción alta del 77.5%; en explicación y facilitación, media del 47.6%; en capacidad para confortar, alta del 61.8%; en anticipación, media del 75.4%; en relación de confianza, alta del 73.8%; en monitoreo y seguimiento, alta del 81.2%. La correlación de satisfacción con el estado civil fue significativa ($p > 0.05$). Se llegó a la conclusión que la satisfacción global fue alta en 61.8% de los entrevistados.

Contreras, Coronado, López, Aguilar, Félix y Vega (12), en su investigación titulada “Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado”, se propusieron como objetivo “identificar satisfacción de adultos mayores con cuidado de Enfermería”. Utilizaron como metodología un estudio descriptivo transversal con 45 adultos mayores hospitalizados en Medicina Interna y Cirugía de dos instituciones de salud. Mediante entrevista se aplicó una escala de Likert de 23 reactivos con cinco

categorías: de completo acuerdo y total desacuerdo. Entre los principales resultados se reporta que en el Completo acuerdo: Enfermera agradable con el paciente con un 62.2%, debería ser más atenta del 60.0%, se siente mejor al platicar con ella del 75.6%, le explica en lenguaje sencillo del 73.3%, y brinda información sobre exámenes con un 68.9%. En total desacuerdo: le molesta cuando la Enfermera le habla como si fuera niño del 60.0%. Alta puntuación del 85% en evaluación general de satisfacción con el cuidado de Enfermería. Se llegó a la conclusión que la mejor manera de evaluar el trabajo de Enfermería es la satisfacción que los pacientes tienen en cuanto al cuidado que reciben. El estudio evidencia que los adultos mayores muestran alta satisfacción con el cuidado de Enfermería. Sin embargo, opinaron que las Enfermeras deberían ser más atentas y no les molesta que ellas les hablen como a un niño.

García (13), en su investigación titulada “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”, se propusieron como objetivo “evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización en el Hospital General Cunduacán Tabasco”. Utilizaron como metodología un estudio descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores, se les aplicó cuestionario auto administrado, estructurados por: información general, evaluación los cuidados con calidez, continuidad de los cuidados y cuidados libres de riesgo. Los datos se integraron a una base de datos procesados en programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de estadística descriptiva, distribución de frecuencias, porcentaje de las variables estudiadas, presentadas en cuadros y gráficos. Entre los principales resultados se reporta que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Se llegó a la conclusión que el presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Ética de los cuidados

Según Watson (14), “el cuidado de otros seres humanos protege, mejora y preserva la dignidad humana. Es un pacto ético profesional que la enfermera tiene con sus pacientes. La ciencia de los cuidados proporciona una base disciplinaria a parte que

presta cuidados centrados en el paciente”. La ética es importante porque pone a los cuidados como el centro de la toma de decisiones, trata de las relaciones entre las personas y del carácter de la enfermera y su actitud hacia otros. Una ética de los cuidados coloca a la enfermera como defensora del paciente, que solucionan dilemas éticos porque atiende a las relaciones y porque da prioridad a la personalidad única en cada paciente.

2.2.2. Relación enfermera- paciente

“La interacción enfermera-paciente se da a través del cuidado, el cual se considera la esencia de la disciplina de enfermería e implica la atención oportuna, con calidad y calidez, con enfoque holístico, orientada a resolver problemas específicos que afectan a los usuarios que demandan un servicio institucionalizado. Diferentes teorías han definido los cuidados como parte fundamental de la práctica de enfermería en tanto que esta implica un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin” (11).

2.2.3. Cuidados de enfermería

“Según Nightingale F. definió el cuidado como un elemento propio de la atención de la enfermería. Según Henderson V. describió que el cuidado está dirigido a suplir el déficit de autonomía del sujeto para actuar de forma independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales” (11).

El cuidado de enfermería es la esencia de la enfermera lo cual implica establecer una relación de apoyo con el paciente y su familia, para lo cual es necesaria la relación estrecha y comunicación efectiva (11).

Por lo tanto, el profesional de enfermería debe tener habilidades y cualidades que le permitan establecer empatía con este grupo etario propiciando un clima de confianza, seguridad y respeto a la hora de atenderlo (15).

2.2.4. Percepciones del paciente sobre el cuidado

“El estudio de la percepción de los pacientes es importante porque la atención sanitaria está siendo más hincapié en la satisfacción del paciente. Duffy, Hoskins y Seifert desarrollaron la Caring Assessment Tool (CAT) para medir el cuidado desde la perspectiva de un paciente. Esta herramienta y otras valoraciones de los cuidados ayudan al profesional apreciar el tipo de conductas que los pacientes hospitalizados

identifican. Cuando los pacientes sienten que las enfermeras son sensibles, empáticos, compasivos y están interesados en ellos como personas, se convierten, normalmente, en socios activos del plan de cuidados” (14).

2.2.5. Cuidado transpersonal de Watson

“Los pacientes y sus familias esperan de las enfermeras una interacción humana de alta calidad. La teoría del cuidado de Watson es un modelo holístico para la enfermería que sugiere que una intención consciente de cuidar promueve la curación y la integridad. El énfasis se pone en relación entre enfermera y paciente, se centra en el interior de las personas, que son el paciente y la enfermera, y en la relación afectiva. La aplicación del modelo de cuidado Watson en las prácticas mejora los cuidados de las enfermeras” (14).

2.2.6. Actitudes de las enfermeras hacia los ancianos

“Es fundamental que la enfermera aprenda a respetar a los ancianos y los implique activamente en las decisiones y actividades de los cuidados. En el pasado en los entornos institucionales como hospitales y centros médicos trataban con frecuencia a los ancianos como objetos más que como personas independientes.

Es momento que las enfermeras reconozcan y aborden la discriminación por la edad cuestionando la prevalencia de actitudes negativas y los estereotipos reforzando las realidades del envejecimiento cuando cuidan a los ancianos en todos los entornos” (16).

2.2.7. Clasificación del adulto mayor

En el campo de la Enfermería Geronto-Geriátrica, se clasifica a la población adulta mayor en tres grupos:

- a) “Personas ancianas sanas: Son personas que desde el final de la edad adulta y en el discurrir de la vejez mantienen su independencia y por lo tanto son capaces de satisfacer sus necesidades básicas a pesar de las limitaciones propias de la edad. Dentro de este grupo de población los cuidados van dirigidos a la promoción y la prevención de la salud, motivando y enseñando a la persona que envejece a desarrollar hábitos de vida saludables que le permitan adaptarse a los cambios que pueden producirse durante el proceso de envejecimiento y a prevenir las consecuencias negativas que éste puede comportar” (17).

- b) “Personas ancianas frágiles o de riesgo: Las personas frágiles o de riesgo, es decir las personas que, debido a tener una edad muy avanzada, a factores de tipo social o de pérdida de salud, tienen un elevado riesgo de perder su autonomía, de sufrir complicaciones en su estado de salud, de morir o de ingresar en una institución si no reciben la ayuda adecuada. Los cuidados han de ir dirigidos a la detección de este grupo de población y a establecer o coordinar las ayudas necesarias, prevenir las complicaciones y proporcionar los cuidados necesarios para que la persona, por sí misma o con la ayuda de su entorno (natural o profesional), pueda alcanzar el máximo nivel de independencia posible en la satisfacción de sus necesidades” (17).
- c) “Pacientes geriátricos: Son personas ancianas que tienen dificultades para satisfacer sus necesidades o que padecen enfermedades que comportan pérdidas de autonomía funcional y cuya situación está condicionada por factores psíquicos o sociales. Los cuidados van dirigidos a recuperar al máximo las capacidades, prevenir las complicaciones y compensar los déficits, movilizando los recursos de la persona y de su entorno para satisfacer de forma óptima sus necesidades y mejorar su calidad de vida. En este grupo incluimos también los cuidados dirigidos a asegurar una muerte digna y apacible” (17).

2.3. Definición de términos básicos

Adulto Mayor: “Es toda persona varón o mujer de 60 años a más, que, por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud, necesitan del cuidado de la enfermera de manera especial” (18).

Cuidados de Enfermería: “Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al adulto mayor para satisfacer sus necesidades” (18).

Calidad de los cuidados de Enfermería: “El Ministerio de Salud la define la como un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud para alcanzar los resultados deseados tanto por los proveedores como por los usuarios; en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción” (15).

Calidad en la atención de enfermería: “Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable” (18).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Identificación de las variables

3.1.1. Variable de estudio

Nivel de Satisfacción

3.1.2. Variables de caracterización

- a) Se anticipa
- b) Mantiene relación de confianza
- c) Conforta
- d) Explica y facilita
- e) Accesibilidad

3.2. Operacionalización de las variables

Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	VALORES FINALES	TIPO
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Se anticipa	Se anticipa	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Catagórica Ordinal Politómicas
	Mantiene relación de confianza	Mantiene relación de confianza	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Catagórica Ordinal Politómicas
	Conforta	Conforta	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Catagórica Ordinal Politómicas
	Explica y facilita	Explica y facilita	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Catagórica Ordinal Politómicas
	Accesibilidad	Accesibilidad	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Catagórica Ordinal Politómicas

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Enfoque de la investigación

4.1.1 Método de Investigación

Método General

El trabajo correspondió al método científico, que según Tamayo (19), “el método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”. Nos permitió obtener información precisa sobre la variable a investigar, así como describir la variable de estudio para luego con los resultados obtenidos proceder a identificar y determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera.

Método específico

El trabajo tuvo como método específico descriptivo, según Sánchez y Reyes (20), “consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que le caracterizan de manera tal como se dan en el presente”. Se describió y analizó el nivel de satisfacción en el paciente adulto mayor respecto a la atención del personal de enfermería.

4.1.2 Nivel

El nivel o alcance es el de investigación descriptiva, según Hernández Fernández y Baptista (21), “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto

es detallar cómo son y se manifiestan, se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que someta algún análisis”. Nos permitió tener una idea general del nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería al usuario adulto mayor e identificar las debilidades en el cuidado proporcionado, para intervenir oportunamente y resolver paso a paso las deficiencias del cuidado por parte del personal de enfermería.

4.1.3 Tipo

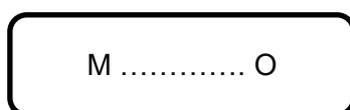
La investigación perteneció a la de tipo básica, según Méndez y Sandoval (22), “El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes”. Nos permitió conocer y entender sobre el nivel de satisfacción que brinda la enfermera al adulto mayor, esto nos permitió formular propuestas para mejorar la interacción entre el paciente-enfermera para una buena atención y cuidado que recibe del personal de enfermería.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño trabajo de investigación, basándonos en Hernández, Fernández y Baptista (21), es no experimental, transversal descriptivo; es no experimental porque se analizó las variables sin manipularlas de forma deliberada; es transversal descriptivo porque se recolectó datos, con el propósito de describir las variables del nivel de satisfacción en el paciente referente al cuidado de enfermería.

El diseño de investigación según Sánchez y Reyes es:

Descriptiva Simple:



M: El paciente adulto mayor

O: Nivel de satisfacción

4.3 Población

La población estuvo conformada por los adultos mayores de las edades de 60 años a más hospitalizados en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, en el mes de mayo del 2021.

4.4 Muestra

Estuvo conformada por 40 adultos mayores de las edades de 60 años a más hospitalizados en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé en el mes de mayo del 2021.

La técnica de muestreo es no probabilística según Príncipe G. (23), “conocida como muestra dirigida o muestra intencional, porque la selección de los integrantes de la muestra se ejecuta de manera informal y por lo tanto carece de toda probabilidad aleatoria”. Se utilizó el muestreo intencional o de conveniencia, porque se seleccionó según nuestro criterio y tuvimos contacto con el paciente, en el cual nos permitió la realización de nuestra encuesta.

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión:

- a) Paciente adulto mayor que aceptó participar en la investigación y firmó el consentimiento informado
- b) Paciente adulto mayor de 60 años a más
- c) Paciente adulto mayor en hospitalización
- d) Paciente adulto mayor que aceptó participar en el estudio
- e) Paciente mayor de 60 años de edad que encontró lúcido y orientado en espacio, tiempo y persona

Criterio de exclusión:

- a) Paciente adulto mayor con trastornos mentales
- b) Paciente adulto mayor con problemas de audición
- c) Paciente adulto mayor con problemas de lenguaje
- d) Paciente adulto mayor con grado de dependencia
- e) Paciente adulto mayor que hable otro idioma
- f) Paciente adulto mayor bajo efecto de sedación

4.5 Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta según Supo J. (24) “busca conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o a una población”, por lo que se va a utilizar la fuente primaria ya que se va a tomar la información de forma directa. Dentro de los instrumentos documentales se utilizó el cuestionario según Supo (25) “está compuesto por un conjunto de preguntas a las cuales se les denomina ítems”, nos sirvió como un instrumento para evaluar la satisfacción en el adulto mayor con respecto al cuidado de enfermería.

Prueba de Validez

El presente cuestionario titulado Cuestionario al Adulto Mayor fue validado por 03 expertos en la profesión de Enfermería.

Prueba de Confiabilidad

El cuestionario pasó a una prueba piloto de confiabilidad en una población similar con 40 pacientes adultos mayores.

4.6 Técnicas de análisis de datos

Para la técnica de análisis de datos se construyó tablas de frecuencias y porcentajes con la ayuda del programa SPSS haciendo uso de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS

5.1. Descripción del trabajo de campo

Se encuestó a 40 pacientes adultos mayores de las edades de 60 años a más, fueron evaluados en 5 categorías: se anticipa, mantiene relación de confianza, conforta, explica y facilita y accesibilidad.

Los pacientes fueron captados de manera presencial para realizar la encuesta, luego se pasó al programa Excel, después se construyó tablas de frecuencias y porcentajes con la ayuda del programa SPSS haciendo uso de la estadística descriptiva.

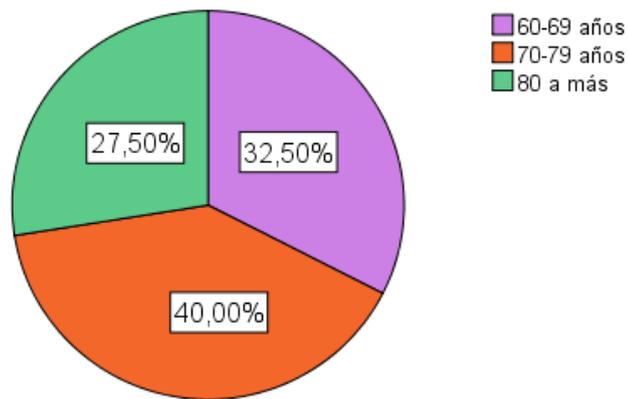
5.2. Presentación de resultados

Tabla N°1: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según grupo etario

Edad del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	60-69 años	13	32,5	32,5	32,5
	70-79 años	16	40,0	40,0	72,5
	80 a más	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°1: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según grupo etario



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

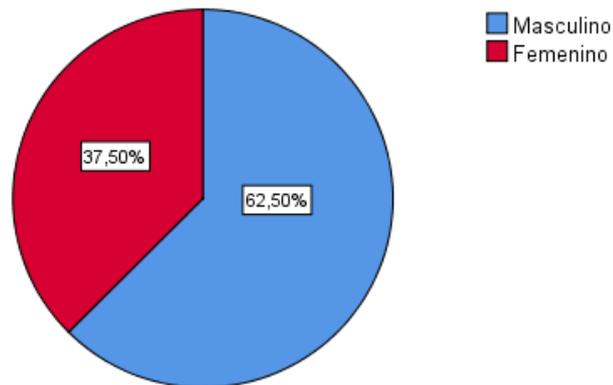
En la tabla y figura N°1, se observó que el 40% de la población tiene edades de 70 a 79 años, mientras que el 32,5% tienen de 60 a 69 años y el 27,5% tienen de 80 a más.

Tabla N°2: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según el género

Género del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	25	62,5	62,5	62,5
	Femenino	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°2: Distribución de la población Adulto Mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según el género



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

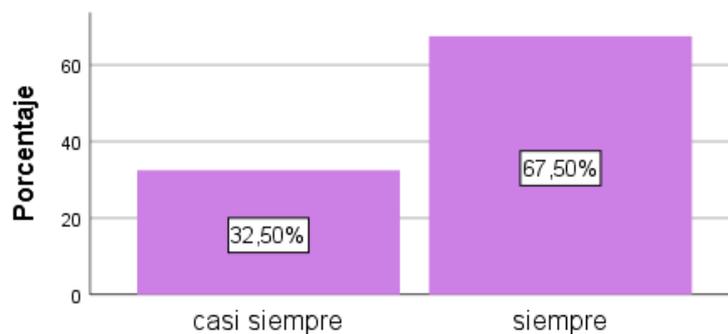
En la tabla y figura N°2, se observó que el 62.5% que integran el programa del adulto mayor es de sexo masculino y el 37.5% de los participantes restantes son de sexo femenino.

Tabla n°3: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría se anticipa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	13	32,5	32,5	32,5
	siempre	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°3: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría se anticipa



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

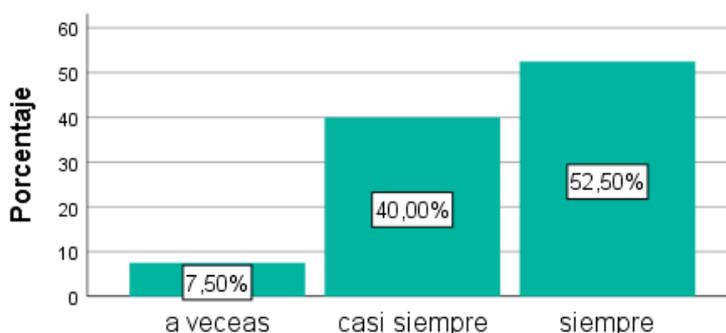
En la tabla y figura N°3, según la categoría se anticipa se observó que el 67.5% “siempre” y el 32.5% “casi siempre”. Esto indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alta y media.

Tabla N°4: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría mantiene relación de confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	3	7,5	7,5	7,5
casi siempre	16	40,0	40,0	47,5
siempre	21	52,5	52,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°4: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría mantiene relación de confianza



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

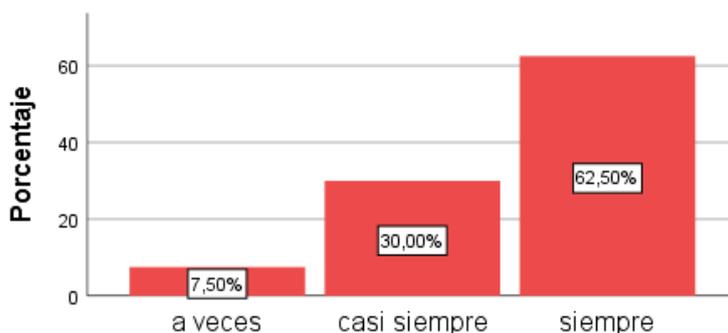
En la tabla y figura N°4, según la categoría mantiene relación de confianza se observó que el 52.5% “siempre”, mientras que el 40% “casi siempre” y el 7.5% “a veces”. Esto indica que la relación de confianza entre el personal de enfermería, el paciente y familia con respecto al nivel de satisfacción es alta, media y baja.

Tabla N°5: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría conforta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	3	7,5	7,5	7,5
	casi siempre	12	30,0	30,0	37,5
	siempre	25	62,5	62,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°5: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría confora



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

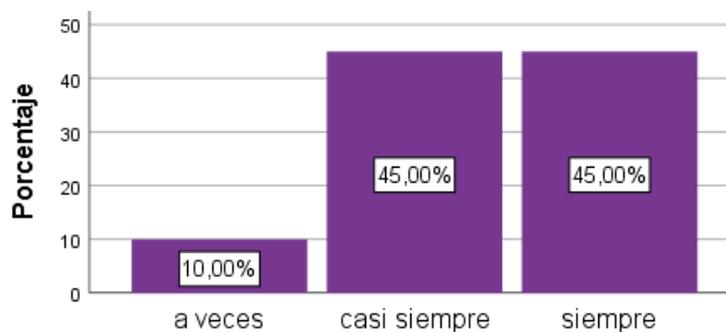
En la tabla y figura N°5, según la categoría confora se observó que el 62.5% “siempre”, mientras que el 30% “casi siempre” y el 7.5% “a veces”. Esto indica que el bienestar y confort que brinda el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alta, media y baja.

Tabla N°6: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según se la categoría explica y facilita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	10,0	10,0	10,0
	casi siempre	18	45,0	45,0	55,0
	siempre	18	45,0	45,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°6: Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según se la categoría explica y facilita



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

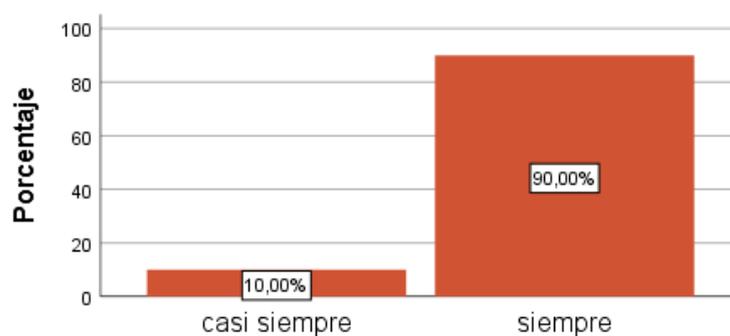
En la tabla y figura N°6, según la categoría explica y facilita se observó que el 45% “siempre”, mientras que el otro 45% “casi siempre” y el 10% “a veces”. Esto indica que la comunicación entre el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es media y baja.

Tabla N°7: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	4	10,0	10,0	10,0
	siempre	36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Figura N°7: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo según la categoría accesibilidad



Fuente: Encuesta elaborada al Adulto Mayor 2021

Interpretación:

En la tabla y figura N°7, según la categoría accesibilidad se observó que el 90% “siempre” y el 10% “casi siempre”. Esto indica que la atención recibida por el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alta y baja.

5.3 Discusión de resultados

Los hallazgos de la investigación muestra que según la categoría se anticipa se observó que el 67.5% “siempre” y el 32.5% “casi siempre”; indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alta y media que difieren resultados diferentes del estudio realizado por Díaz L. en su investigación Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo que obtuvo según la categoría se anticipa entre los cuales la satisfacción alta es del 5.2%, mientras que la satisfacción media es del 25.2% y la satisfacción baja es del 69.5% (26).

En cuanto a la investigación muestra que según la categoría mantiene relación de confianza se observó que el 52.5% “siempre” mientras que el 40% “casi siempre” y el 7.5% “a veces”; indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alto, medio y bajo que difieren resultados diferentes del estudio realizado por Díaz L. en su investigación Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo que obtuvo según la categoría mantiene relación de confianza entre los cuales la satisfacción alta es del 5.2%, mientras que la satisfacción media es del 33.4% y la satisfacción baja es del 59% (26).

En la investigación muestra que según la categoría conforta se observó que el 62.5% “siempre” mientras que el 30% “casi siempre” y el 7.5% “a veces”; indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alto, medio y bajo que difieren resultados diferentes del estudio realizado por Díaz L. en su investigación Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo que obtuvo según la categoría conforta entre los cuales la satisfacción alta es del 6.2%, mientras que la satisfacción media es del 20.5% y la satisfacción baja es del 73.3% (26).

Con respecto a la investigación muestra que según la categoría explica y facilita se observó que el 45% “siempre” mientras que el 45% “casi siempre” y el 10% “a veces”; indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es medio y bajo que difieren resultados diferentes del estudio realizado por Díaz L. en su investigación Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente

del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo que obtuvo según la categoría explica y facilita entre los cuales la satisfacción alta es del 6.7%, mientras que la satisfacción media es del 62.3% y la satisfacción baja es del 31% (26).

Por otro lado, la investigación muestra que según la categoría accesibilidad se observó que el 90% “siempre” y el 10% “a veces”; indica que los procedimientos que realiza el personal de enfermería con respecto al nivel de satisfacción es alto y bajo que difieren resultados diferentes del estudio realizado por Díaz L. en su investigación Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo que obtuvo según la categoría accesibilidad entre los cuales la satisfacción alta es del 8.6%, mientras que la satisfacción media es del 60% y la satisfacción baja es del 31.4% (26).

Por último, en la investigación muestra que el nivel de satisfacción del adulto mayor de un total del 100% de adultos mayores encuestados respecto a los cuidados que brindan el personal de enfermería el 92.5% tienen un nivel de satisfacción alta, mientras que el 7.5% tienen un nivel de satisfacción media y el 0% tienen un nivel de satisfacción baja. A semejante resultados llegó Chanduvi y Chonlon en su tesis Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brindan las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la clínica geriátrica del ejército lima en el 2017 el 79.4% tienen un nivel de satisfacción alta, mientras que el 17.2% tienen un nivel de satisfacción media y el 3.4% tienen un nivel de satisfacción baja (4). Podemos decir que la satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería ha ido mejorando en cuanto a la calidad y calidez por parte del personal de enfermería debido a una demanda de competencia en el sector salud.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, permitió plantear las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría se anticipa se caracteriza por ser alta y con tendencia a un nivel de satisfacción media respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
2. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría mantiene relación de confianza se caracteriza por ser alta y con tendencia a un nivel de satisfacción media, siendo menor el nivel de satisfacción baja respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
3. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría conforta se caracteriza por ser alta y con tendencia a un nivel de satisfacción media, siendo menor el nivel de satisfacción baja respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
4. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría explica y facilita se caracteriza por ser media y con tendencia a un nivel de satisfacción baja respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
5. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría accesibilidad se caracteriza por ser alta y con tendencia a un nivel de satisfacción baja respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.
6. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería es alto y con tendencia a un nivel de satisfacción media respecto a los cuidados recibidos del personal de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.

RECOMENDACIONES

1. El personal administrativo debe fomentar la capacitación al profesional de enfermería respecto al cuidado humanizado al paciente, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción en el paciente adulto mayor.
2. Sensibilizar al personal de enfermería con el objetivo de fortalecer la atención se anticipa, mantiene relación de confianza, conforta, explica y facilita, y accesibilidad, con el fin de mantener un nivel de satisfacción alto.
3. El personal de enfermería debe dar una mejor atención al adulto mayor mediante los cuidados de tal manera que los tratamientos se realicen a la hora establecida.
4. Recomendar al adulto mayor la importancia de expresar libremente sus sentimientos y necesidades mediante la comunicación con el personal de enfermería logrando obtener una mayor confianza del adulto mayor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ruiz P. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. México: 2014.
Revista de Enfermería del Instituto Mexicano Social
[Internet] Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
2. Aponte V. Calidad de vida en la tercera edad
Universidad Católica Boliviana “San Pablo”
[Internet] Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612015000200003
3. Herrera F. Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor respecto a la atención de Enfermería – EsSalud de Arequipa realizado en el año 2017. CONCYTEC
[Internet] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_04948b3b8860a048cc77d2410fe9b546/Description#tabnav
4. Chanduvi M. y Chonlon A. Nivel de satisfacción sobre cuidados de enfermería que brinda las enfermeras a los pacientes adultos mayores en la Clínica Geriátrica del Ejército Lima, 2017. CONCYTEC
[Internet] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_99a258dca6a822cef7a5c46f9b69f476
5. Mamani S. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre cuidados del personal de enfermería en el servicio de medicina del Hospital José Agurto Tello Chosica 2017. CONCYTEC
[Internet] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UAPI_a8d1f08458f8f7dd3f496c06b4a11608
6. 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. CONCYTEC
[Internet] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCEP_5c984f9aabeeb4ed3b8b2038a057d6a33

7. Alvarado S. Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, Hospital Santa María del socorro de ica-2014
<https://www.researchgate.net/scientific-contributions/Susana-Alvarado-Alfaro-2169953391>
8. Joven Z, Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av. Enferm vol.37 no.1 Bogotá 2019
[Internet] Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lang=es
9. Pat E, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev. Enferm. Inst Mex Seguro Soc. 2017;25(2):119-23
[Internet] Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
10. Rafael Muñoz Cruz, María Rodríguez Mármol y Nuria Romero Iglesias Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Gerokomos vol.27 no.3 Barcelona sep. 2016
[Internet] Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000300005
11. Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015;23(1):37-42.
[Internet] Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
12. Contreras R; Coronado M; López N; Aguilar R.; Félix A; Vega M. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado Enfermería Universitaria, vol. 5, núm. 1, enero-marzo, 2008, pp. 14-20
[Internet] Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741824003.pdf>
13. García María. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845130003>
14. Potter y Perry. Fundamentos de enfermería 9ª edición pág. 79- 80

15. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor-2018 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2019. p.86.
[Internet] Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/323342092.pdf>
16. Potter y Perry. Fundamentos de enfermería 9ª edición pág. 165
17. Bonafont y Sarduní. Capítulo 5 enfermería gerontogeriatrica: concepto, principios y campo de actuación. p.7.
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/enfermeria_gerontogeriatrica_concepto_principios_y_campo_de_actuacion.pdf
18. 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 Maestría]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2017. p.76.
[Internet] Disponible en:
http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/95/1/T102_04025577_T.pdf
19. Tamayo M. El proceso de la investigación científica. 5ta ed. México: Editorial Limusa; 2012. p. 30
20. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 5ta ed. Perú: editado por Business Support Aneth S.R.L; 2017. p. 57
21. Hernández, Fernández y Baptista. Libro Metodología de la Investigación, sexta edición 2014. cap 5. p. 92.
22. Polit DF, Hungler BP. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ta ed. México: editorial Mc Graw Hill; 2000. p. 19.
23. Príncipe G. La investigación científica, teoría y metodología. 2da ed. Perú: Fondo editorial Universidad Jaime Bausate y Meza; 2018. p. 251
24. Supo J. Seminarios de investigación científica. 2da ed. Perú: Editorial Bioestadística EIRL; 2014. p.13
25. Supo J. Seminarios de Investigación para la Producción Científica; 2017.
26. Díaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo
[Internet] Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo, 2021

Investigadores: CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth - MALPICA SANCHEZ, Nataly Jadida

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría se anticipa en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo? b) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría mantiene</p>	<p>Objetivo general: Evaluar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría se anticipa en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo. b) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría mantiene relación de</p>	<p>Variable de estudio: Nivel de Satisfacción</p> <p>Variables de caracterización:</p> <p>a) Se anticipa b) Mantiene relación de confianza c) Conforta d) Explica y facilita e) Accesibilidad</p>	<p>1.- Método, tipo, nivel y diseño Método de investigación: Científico Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">M.....O</div> <p>M: El paciente adulto mayor O: Nivel de satisfacción</p> <p>2.- Población y muestra La población estuvo conformada por 40 pacientes</p>

<p>relación de confianza en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?</p> <p>c) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría conforta en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?</p> <p>d) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según se la categoría explica y facilita en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?</p> <p>e) ¿Cuál es la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría accesibilidad en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo?</p>	<p>confianza en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.</p> <p>c) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría conforta en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.</p> <p>d) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría explica y facilita en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.</p> <p>e) Determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería según la categoría accesibilidad en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo.</p>		<p>adultos mayores de las edades de 60 años a más hospitalizados en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD de Huancayo en el mes de mayo del 2021. La muestra es no Probabilístico.</p> <p>3.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta al Adulto Mayor.</p> <p>Instrumento de recolección: Cuestionario</p> <p>4.- Análisis de los datos</p> <p>Para la técnica de análisis de datos se construyó tablas de frecuencias y porcentajes con la ayuda del programa SPSS haciendo uso de la estadística descriptiva.</p>
---	--	--	--

Anexo 2. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la tesis: Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo, 2021

Investigadores: CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth –
MALPICA SANCHEZ, Nataly Jadida

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la tesis titulada “Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD, Huancayo, 2021”; realizado por las estudiantes CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth y MALPICA SÁNCHEZ, Nataly Jadida de la Universidad Continental.

Hago constar que me ha explicado con claridad y veracidad sobre el objetivo de la tesis y que las respuestas que brinde no tendrán repercusión en mi persona; además se me comunicó que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre.

Se me ha explicado también que soy libre de abandonar el estudio, en el momento que considere conveniente, sin tener que dar explicación sobre mi decisión.

Huancayo,de del 2021.

.....

Apellidos y nombres

.....

Firma

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO AL ADULTO MAYOR

A continuación, presentamos una encuesta que tiene como objetivo determinar la satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto al cuidado de enfermería. Pidiendo que responda de la forma más honesta posible.

EDAD: 60-69 años SEXO: Masculino
70-79 años Femenino
80 a más

SE ANTICIPA:

1. El personal de enfermería se presenta e identifica ante usted.
Siempre casi siempre a veces nunca
2. El personal de enfermería al momento que le administra sus medicamentos verifica sus datos personales.
Siempre casi siempre a veces nunca
3. El personal de enfermería al momento que le realiza algún procedimiento prevé los materiales a utilizar.
Siempre casi siempre a veces nunca

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA

4. El personal de enfermería busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.
Siempre casi siempre a veces nunca
5. El personal de enfermería respeta su individualidad y privacidad durante los procedimientos que le realiza.
Siempre casi siempre a veces nunca
6. El personal de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su salud.
Siempre casi siempre a veces nunca

CONFORTA

7. El personal de enfermería le brinda un ambiente tranquilo para su reposo.
Siempre casi siempre a veces nunca
8. El personal de enfermería mantiene un trato amable con su persona en su cuidado en el momento de la atención.
Siempre casi siempre a veces nunca
9. El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor.

Siempre casi siempre a veces nunca

EXPLICA Y FACILITA

10. El personal de enfermería utiliza un lenguaje claro y preciso sobre su situación de salud.

Siempre casi siempre a veces nunca

11. El personal de enfermería le da información clara y precisa sobre los cuidados que le brinda en su turno.

Siempre casi siempre a veces nunca

12. El personal de enfermería logra comunicarse adecuadamente con usted.

Siempre casi siempre a veces nunca

ACCESIBILIDAD

13. El personal de enfermería le da los medicamentos prescritos por el médico según lo indicado.

Siempre casi siempre a veces nunca

14. El personal de enfermería le realiza los procedimientos respectivos como cambio de vías.

Siempre casi siempre a veces nunca

15. El personal de enfermería le visita con frecuencia para verificar su estado de salud y evitar riesgos.

Siempre casi siempre a veces nunca

Anexo 4. Validación

FICHA DE VALIDACIÓN

TESIS: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA

AUTORES: CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth - MALPICA SANCHEZ, Nataly Jadida

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta al Adulto Mayor

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PREGUNTAS	Muy poco aceptable (1)	Poco aceptable (2)	Regular (3)	Aceptable (4)	Muy aceptable (5)
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					✓
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					✓
03	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				✓	
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				✓	
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			✓		
06	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.					✓

07	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				✓		
08	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				✓		
09	La enfermera lo escucha con atención.					✓	
10	La enfermera habla con usted amablemente.					✓	
11	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.						✓
12	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				✓		
13	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.					✓	
14	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					✓	
15	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.					✓	
16	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				✓		

17	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					✓
18	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.		—			✓
19	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					✓
20	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					✓

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rocio Elizabeth Proterry Veliz
DNI N°: 44548161
TÍTULO PROFESIONAL: Asesora en Enfermería
GRADO ACADÉMICO:
FECHA: 24/04/21

FIRMA Y POST FIRMA.

SELLO.



FICHA DE VALIDACIÓN

TESIS: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA

AUTORES: CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth - MALPICA SANCHEZ, Nataly Jadida

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta al Adulto Mayor

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PREGUNTAS	Muy poco aceptable (1)	Poco aceptable (2)	Regular (3)	Aceptable (4)	Muy aceptable (5)
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					✓
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				✓	
03	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				✓	
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.			✓		
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				✓	
06	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.					✓

07	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.					✓	
08	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					✓	
09	La enfermera lo escucha con atención.					✓	
10	La enfermera habla con usted amablemente.					✓	
11	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					✓	
12	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				✓		
13	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.					✓	
14	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					✓	
15	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.						✓
16	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.						✓

17	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.						
18	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.						
19	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.						
20	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.						

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Ester Panto Ríos*

DNI N°: *43517281*

TÍTULO PROFESIONAL: *Lic. en Enfermería*

GRADO ACADÉMICO: *Especialista en Enfermería y Dermatología*

FECHA: *05/05/21*

[Firma]
 DNI 43517281
 FIRMA Y POST FIRMA.



FICHA DE VALIDACIÓN

TESIS: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA

AUTORES: CHAGUA IPARRAGUIRRE, Rosario Elizabeth - MALPICA SANCHEZ, Nataly Jadida

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta al Adulto Mayor

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PREGUNTAS	Muy poco aceptable (1)	Poco aceptable (2)	Regular (3)	Aceptable (4)	Muy aceptable (5)
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				✓	
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				✓	
03	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					✓
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					✓
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			✓		
06	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				✓	

07	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.					✓	
08	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					✓	
09	La enfermera lo escucha con atención.					✓	
10	La enfermera habla con usted amablemente.					✓	
11	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.						✓
12	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				✓		
13	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.					✓	
14	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					✓	
15	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.					✓	
16	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				✓		

17	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación. <i>de Salud</i>				✓	
18	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	✓				
19	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				✓	
20	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. <i>adecuada</i>				✓	

DATOS DEL EXPERTO:

NOMERES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Karina Romero Zenteno*
 DNI N°: *40392282*
 TÍTULO PROFESIONAL: *lic. Enfermería*
 GRADO ACADÉMICO:
 FECHA: *23/04/24*

FIRMA Y POST FIRMA.

SELLO.

KARINA ROMERO ZENTENO
 Lic. Karina Romero Zenteno
 C.E.P. 42045
 HOSPITAL NACIONAL RAMBROFINALE FRIALÉ - RAU

Anexo 5. Prueba estadística para dar confiabilidad al instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se realizó mediante la fórmula de Alfa de Cronbach, se determinó:

$$\text{Alfa de Cronbach} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

k = El número de ítems

$\sum V_i$ = Sumatoria de varianzas de los ítems

V_t = Varianza de la suma de los ítems

*>0.5

$$\alpha = 15/14 (1-0.1388)$$

$$\alpha = 0.923$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere a >0.50, por lo tanto, este instrumento es confiable.

Anexo 6:

ABSTRACT

Objective: To evaluate the elderly patient satisfaction with regard to nursing care at the Hospital Ramiro Priale Priale, Huancayo, 2021. **Material and Method:** Non-experimental study, descriptive and cross-sectional method. The type of sampling was non-probabilistic, the sample consisted of 40 elders, who were hospitalized at Hospital Ramiro Priale Priale, Huancayo during May 2021. A survey was employed as a technique and a questionnaire as an instrument, which were validated by three experts in order to measure the elderly patient satisfaction. It was realized with prior informed consent and applied personally to each elderly after its validation. **Results:** The elderly patient satisfaction was 100% from 40 elderly patients surveyed. The nursing care satisfaction was 92.5% from 37 patients, who rated it as a high satisfaction level, whereas 7.5% from 3 patients, who rated it as a medium satisfaction level, and 0%, who rated it as a low satisfaction level. **Conclusions:** The elderly patient satisfaction with regard to nursing care presents a higher percentage of high level of satisfaction, where the accessibility category stands out above the other categories.

KEY WORDS: Satisfaction level and elderly.



N. Heidi Käser
NELIDA HEIDI KÄSER
COORDINADORA ACADÉMICA
TUTOR ON LANGUAGE CENTER

Activar
Ir a Confir

Anexo 7: Evidencias fotográficas

Encuestando al adulto mayor en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD.



Anexo 8. Base de datos

Encuesta- SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del encue...	{1, 60-69 añ...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Género	Numérico	8	0	Género del enc...	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Pregunta1	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Pregunta2	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Pregunta3	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Pregunta4	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Pregunta5	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Pregunta6	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Pregunta7	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Pregunta8	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Pregunta9	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Pregunta10	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Pregunta11	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Pregunta12	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Pregunta13	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Pregunta14	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Pregunta15	Numérico	8	0	El personal de ...	{1, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:QN

Encuesta- SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	ID	Edad	Género	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11
1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	1	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
5	5	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
6	6	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	7	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	8	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	9	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	10	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	11	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
12	12	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	13	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
14	14	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	16	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	17	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
19	19	3	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
20	20	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
21	21	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	22	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
23	23	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
24	24	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2
25	25	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	26	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
27	27	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	28	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
29	29	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
30	30	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2
31	31	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
32	32	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	33	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2
34	34	3	1	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3

Activar Windows