



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA
AL ADULTO MAYOR EN UN HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAYO 2020**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

AUTORES:

**BACH. HUAMAN INGA, SAIT ISAI
BACH. LÁZARO ROMERO, YAKELIN EVELIN**

ASESOR:

Mg. GARCIA INGA BELINDA OLGA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ENFERMERIA CLÍNICA**

Huancayo - Perú

2020

DEDICATORIA:

El presente trabajo lo dedico para mi ángel guardián que está en el cielo. Olga Romero Córdor, porque es verdad madre solo hay una.

Lázaro Romero, Yakelin Evelin

DEDICATORIA:

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres y hermanos; a quienes les debo todo lo que tengo en esta vida. A Dios, ya que gracias a él tengo esos padres maravillosos, en especial a mi madre Olga Inga Cárdenas los cuales me apoyaron en mis derrotas y celebran mis triunfos. A los catedráticos quienes son nuestros guías en el aprendizaje, dándonos los últimos conocimientos para nuestro buen desenvolvimiento en la sociedad.

Huamán Inga, Sait Isaí

AGRADECIMIENTO:

A nuestra Alma Mater “Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt” Institución formadora el cual nos acogió en su prestigiosa facultad de ciencias de la salud en la escuela profesional de enfermería para formarnos como profesionales holísticos.

Al Hospital Regional de Huancayo por la autorización correspondiente para la recolección de datos. Los autores.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, HUAMAN INGA, Sait Isaí (Tesisista 1)

Identificado con D.N.I. 61447341

Yo, LÁZARO ROMERO, Yakelin Evelin (Tesisista 2)

Identificado con D.N.I. 46507533

De la Escuela Profesional de enfermería, autores de la Tesis titulada:

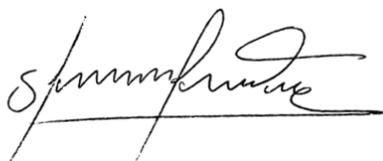
Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020

DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de nuestro trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

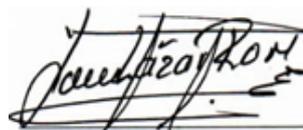
En este sentido, somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo, 30 de Octubre de 2020



Tesisista 1:

D.N.I. 61447341



Tesisista 2:

D.N.I. 46507533

ÍNDICE

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. METODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
° REFERENCIAS	31
ANEXOS	34

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. El adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Teoristas de enfermería como Jean Watson y Virginia Henderson, hacen referencia al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería. Watson con enfoques filosóficos y con base espiritual. Y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería. Henderson definió, suplir el déficit de autonomía del paciente para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de sus necesidades fundamentales como ayudar al individuo sano enfermo a realizar las actividades que contribuyen a su salud o recuperación. Metodología: tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por adultos mayores que se encuentran en hospitalización, mediante el uso de criterios de inclusión y exclusión, de los cuales se extrajo una muestra de 30 pacientes. Siendo el tipo de muestreo no probabilístico intencional, se utilizó como instrumento un cuestionario con 23 ítems. Siendo para la primera dimensión 10 ítems y para la segunda dimensión 13 ítems. Resultados: se obtuvo que del 20(67%) de los pacientes adultos mayores hospitalizados, se percibió un alto nivel de satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 9(30%) presentan un nivel de satisfacción medio, y solo 1(3%) percibió bajo nivel de satisfacción. Conclusiones: el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Es alto con el 67%.

Palabras claves: satisfacción, adulto mayor, atención de enfermería.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction with the care provided by the nurse to the Elderly in a Regional Hospital of Huancayo 2020. The elderly is that individual who is in the last stage of life, the one that follows after adulthood and preceding the death of the person. Nursing theorists such as Jean Watson and Virginia Henderson refer to care as a fundamental part of nursing practice. Watson with philosophical and spiritual-based approaches. And he sees care as a moral and ethical ideal of nursing. Henderson defined, to fill the deficit of autonomy of the patient to be able to act independently in the satisfaction of their fundamental needs such as helping the sick healthy individual to carry out the activities that contribute to their health or recovery. Methodology: type of basic research, quantitative approach, descriptive and cross-sectional design. The population was made up of older adults who are in hospital, through the use of inclusion and exclusion criteria, from which a sample of 30 patients was drawn. Being the intentional non-probabilistic type of sampling, a questionnaire with 23 items was used as an instrument. being 10 items for the first dimension and 13 items for the second dimension. Results: it was obtained that of 20 (67%) of hospitalized elderly patients, a high level of satisfaction with the care provided by the nurse was perceived, while 9 (30%) present a medium level of satisfaction, and only 1 (3%) perceived a low level of satisfaction. Conclusions: the level of satisfaction about the care provided by the nurse to the elderly in a Regional Hospital of Huancayo 2020. It is high with 67%.

Keywords: satisfaction, elderly, nursing care.

I. INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción de la persona adulta mayor es una sensación subjetiva que experimenta el individuo, al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades cuando se le otorga un servicio en el ámbito hospitalario para obtener un nivel de satisfacción adecuado es labor del personal de enfermería, brindar una atención de calidad y calidez, ya que de ello depende el éxito o el fracaso de la recuperación de la persona. En los establecimientos del Ministerio de Salud, como instituciones hospitalarias, centros y puestos de salud; la atención de calidad se ve afectada, no solo por la atención que brindan los profesionales de la salud, sino también por los recursos humanos, materiales y financieros limitados, generando en ellos angustia, tensión y ansiedad, incertidumbres, frustración, descontento, obstaculizando lograr el nivel de satisfacción pleno (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), establece que el adulto mayor, tiene una edad mayor o igual a 60 años en países con nivel de desarrollo en ascenso y de 65 años en países desarrollados. Se observa una rápida aceleración demográfica en el mundo y existe un aproximado de 600 millones de personas de 60 años y más. Se pronostica que esta cifra se incrementará el doble para el año 2025 y bordeará cerca de 2000 millones hacia el año 2050, las cuales se encontrarán en los países del tercer mundo (2).

En Latinoamérica y el Caribe, los habitantes de 60 años y en adelante contemplan un crecimiento continuo. Se aproxima un proceso habitual de ancianidad poblacional en las personas seniles en grandes proporciones. Se estima que en los años comprendidos entre 2000 y 2025, 57 millones de personas adultas mayores se añadirán a los 41 millones existentes. Además, a partir del año 2025 hasta 2050 este aumento será de 86 millones aproximadamente. Los países con demanda poblacional en la zona (Brasil y México, Colombia, Argentina, Venezuela y Perú) obtendrán un considerable aumento a diferencia de los otros países más pequeños que tendrán un importante crecimiento, en especial a partir del año 2025, donde las permutas futuras estarán vinculadas con el contexto coetáneo y a la vanguardia de los indicadores demográficos. Hoy en día, en países como Uruguay, Argentina, Cuba, Chile y del Caribe (Trinidad y Tobago y Barbados), el envejecimiento se encuentra en una curva ascendente. En estas civilizaciones, más del 10 % de los habitantes es mayor de 60 años. Por otro lado, se posicionan países con menor avance en su transición

demográfica como Guatemala, Bolivia, Paraguay, Honduras, Haití y otros, con un porcentaje inferior al 6.5% de los habitantes supera los 60 años (3).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 2018 y 2020 en el Perú; la atención a la salud del adulto mayor es considerado como uno de los servicios con mayor demanda social el (INEI), ha presentado modificaciones en su estructura poblacional, en su informe técnico situación de la población adulta mayor, describe algunas condiciones demográficas; sociales y económicas de los adultos mayores, además de sus modos de vida. A raíz de los grandes cambios demográficos ocurridos en los últimos decenios en el país, la configuración por edad y sexo de la población experimenta variaciones significativas. En los cincuenta, la población estaba conformada fundamentalmente por niños/as, así el 42% eran menores de 15 años y el 6 % adultos mayores. En la actualidad, los menores de 15 equivalen al 28% de la población y los adultos mayores al 10%. Para el año 2025, los menores de 15 serían el 24% y los adultos mayores, por otro lado, el 13%. Así, en los próximos 5 años (2025), Perú tendrá su población de 60 años a más de 3 a 4,3 millones, mientras que los jóvenes se mantendrán en 8 millones (4).

Hoy en día, los principales problemas que aquejan a la población adulta mayor, son los relacionados a patologías crónico-degenerativas que conduce al aumento de la demanda de los servicios de salud. En este sentido cobra relevancia la función de la enfermera al brindar el cuidado, ya que permanece durante más tiempo y es más cercana al paciente, además los adultos mayores con relación a los jóvenes son más vulnerables al Covid-19.

Por todo lo expuesto se plantea la siguiente interrogante:

Problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020?

Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.

Objetivos específicos:

Identificar la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.

Identificar la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.

Justificación:

Por ende, este estudio se justifica que es necesario que el personal que labora en el hospital, conozca la opinión que tiene cada adulto mayor que reciben atención ya que, en base a esto, el personal de enfermería direccionó los cuidados que brinda, orientados a modificar planes de atención con mejora continua, con responsabilidad, para aplicarlo de acuerdo a la necesidad del adulto mayor. Este estudio se realizará para dar a conocer al personal de salud, si los adultos mayores que se encuentran hospitalizados están conformes o sienten que la atención recibida debía mejorar, ya que los investigadores tienen familiares que han pasado por hospitalización de un familiar, siendo esto motivación para profundizar en el tema, ya que el cuidado en el adulto mayor debe enfatizarse no solo en lo físico, sino también en lo emocional, social, cultural, religioso. El adulto mayor muchas veces necesita sentirse valioso y escuchado, por lo que es importante que la enfermera promueva un ambiente de calidez al momento de brindar sus cuidados con calidad, que favorezca la satisfacción de la persona y la familia. El presente proyecto de investigación aportara a la enfermería a mejorar la práctica hacia el adulto mayor, considerando que la percepción del cuidado es un indicador importante de la calidad y calidez de atención del adulto mayor relacionado con los cuidados de enfermería. Así mismo, ayudara a promover la humanización del trato hacia el adulto mayor, respetando sus derechos, logrando que la enfermera brinde un cuidado oportuno, continuo, con calidez que genere sentimientos o sensaciones positivas. Este proyecto de investigación tiene como finalidad beneficiar en primer lugar al adulto mayor del Hospital de Huancayo ya que pudo recibir los cuidados necesarios y acordes a su grado de dependencia. Y, en segundo lugar, beneficiara al personal de enfermería encargado del área de hospitalización, porque conoció la opinión de los adultos mayores a su cargo. Por último, beneficiará a los investigadores, ya que nos permitirá dar a conocer los resultados del proyecto de investigación.

Dentro de los antecedentes internacionales, nacionales y locales se encontró estudios de investigación, artículos respecto al nivel de satisfacción en el adulto mayor en la atención de enfermería:

Jaramillo M, Luna M, Flores L, Alarcón E. Realizaron un estudio titulado satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en ciudad Juárez, Chihuahua, México; 2019. Con el objetivo identificar el nivel de satisfacción

de la atención integral de los usuarios hospitalizados con atención médica y/o quirúrgica. En cuanto al método de estudio es descriptivo, transversal, incluyó a 501 usuarios, se aplicó una encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria. Resultados el 88.4% de los participantes fueron pacientes, el 93.1% de los usuarios respondieron sentirse entre muy y bastante satisfecho, la calificación que le brindaron a la enfermera fue alta, de 95.4%, seguida de la del médico 94.4%. El 98.4% de los pacientes egresados recomiendan el hospital. Conclusiones la satisfacción global fue alta en el 93% de los entrevistados (5).

Beltrán E, Medellín J. Realizaron el estudio titulado satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el Hospital Bosa nivel II, Bogotá, Colombia; 2016. Con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores de 65 años, que solicitan la atención médica, realizado a partir de una encuesta a los asistentes al servicio de consulta externa de medicina interna y medicina general en el Hospital de Bosa II. En cuanto al método es un estudio descriptivo de tipo transversal, se realizó por medio de un instrumento estadístico de tipo encuesta, donde se evaluará el grado de satisfacción de los pacientes de tercera edad, en relación con la atención prestada por el médico tratante, investigación cualitativa de tipo transversal, de carácter no experimental. Resultados se realizó la toma de encuesta a 202 personas, población de muestra tomada según la ecuación de muestreo aleatorio simple. De esa población se excluyeron 23 personas, quienes no desearon realizar la encuesta, lo cual nos dejó un total de 179 pacientes, de los cuales 10 cumplieron con el criterio de exclusión por poseer un déficit cognitivo o patología de tipo neurológica, la imposibilitó la realización de la encuesta de modo que se estudió un total de 169 pacientes. De los 169 pacientes estudiados, el 35% eran hombres y 65% eran mujeres. El rango de edad estuvo comprendido entre los 65 y los 83 años. Conclusión la asignación de citas para consulta externa en los servicios de medicina interna y medicina general, la mayor concentración del tiempo es mayor de dos días en un 81% y 77%; lo que indica que en términos generales el acceso a servicios de salud en el Hospital de Bosa nivel II, ha cumplido según los lineamientos establecidos en el sistema general de seguridad de salud de Colombia, en donde se especifica que la oportunidad de acceso a una cita con medicina general no debe ser mayor a 3 días, y con el especialista en salud menor a 8 días (6).

Biminchumo K. Realizo el estudio titulado nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud en el Hospital de apoyo Chepén. La Libertad,

Peru;2016. El objetivo de este estudio fue analizar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud, en cuanto al método, es un estudio descriptivo de corte transversal, cuantitativo, se realizó con una muestra de 30 adultos mayores, se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos los cuales permitieron rescatar los hechos y testimonios lo cual aplicaron en diversos métodos y técnicas. El 53% de las personas que integran el programa adulto mayor del Hospital de apoyo de Chepén que en buena el trato de la enfermera encargada por su amabilidad con los pacientes, brinda confianza, está ocupada brinda informes a la vez encargada del programa de enfermedades no transmisibles diabetes 47% de los participantes restantes que es regular (7).

Cubas J, Guerra M, Parco R. Realizaron un estudio titulado satisfacción con el cuidado enfermero que requiere el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima Perú; 2016. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia, en cuanto al método, es un estudio descriptivo de corte transversal, cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los adultos mayores que se encontraban hospitalizados durante el mes de diciembre del 2016, mediante el uso de los criterios de inclusión y exclusión, de los cuales se extrajo una muestra de 72 pacientes. Resultados: se obtuvo que el 50.0% de los pacientes adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción llegando a las siguientes conclusiones: el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en los servicios de medicina interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia, muestra un nivel alto de satisfacción con tendencia a un nivel medio, en cuanto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera presenta unas deficiencias en relación a los indicadores accesibles, falta de educación al paciente antes de realizar un procedimiento así como la respuesta rápida al llamado del pacientes, en cuanto a la calidez del cuidado brindado por la enfermera a pesar del resultado obtenido existe una gran déficit respecto a los indicadores de atención percibida, falta de identificación por parte del profesional enfermero y el contacto hacia el paciente (8).

Ruiz M. Realizo el estudio titulado nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Es Salud - Huariaca,

Pasco Perú; 2017. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera; en cuanto al método fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental con una muestra poblacional de 69 residentes; como resultados se obtuvo 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. Concluyendo que: el nivel de satisfacción del adulto mayor es alto sobre los cuidados que brinda la enfermera (9).

Saavedra J, Bustamante M. Realizaron un estudio titulado satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional – 2. Tumbes, Perú; 2017. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina. En cuanto al método, es un estudio descriptivo simple de diseño transversal donde participaron 30 adultos como resultados encontrados: llegando a las siguientes conclusiones sobre los cuidados en general que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor en el servicio de medicina, predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%. Para los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen predomina el nivel de satisfacción bajo con el que 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente; solo los cuidados de sosiego y relajación y compensación; presentan un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% respectivamente (10).

Arica V. Realizó el estudio titulado el cuidado de enfermería al adulto mayor hospitalizado: complementariedad, calor humano e interculturalidad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Perú; 2017. El presente estudio de investigación cualitativa, tuvo como objetivos: identificar, analizar y discutir el cuidado de enfermería a la persona adulta mayor hospitalizada en el servicio de medicina del Hospital II EsSalud, Cajamarca. Analizar y comprender la participación del familiar/cuidador en el cuidado hospitalario al adulto mayor en el servicio de medicina del hospital II Es Salud - Cajamarca. Para recolectar los datos se utilizó la entrevista abierta a profundidad. La muestra fue no probabilística y se saturó con 9 adultos mayores hospitalizados, 6 familiares/cuidadores y 5 enfermeras del servicio de medicina del Hospital II EsSalud-Cajamarca. Asimismo, se consideró el análisis de contenido, obteniéndose tres categorías: complementariedad enfermera-familia ante la dependencia del adulto mayor hospitalizado: satisfacción de necesidades básicas; calor

humano en el cuidado de enfermería al adulto mayor hospitalizado; interculturalidad en el cuidado al adulto mayor hospitalizado. Conclusión, el cuidado hospitalario al adulto mayor brindado por la enfermera debe complementarse con el cuidado genérico brindado por la familia en este entorno. El calor humano hace que el adulto mayor se sienta comprendido y respetado durante la hospitalización. Además, se refleja que cada adulto mayor tiene su propio contexto cultural y es necesario tenerlo en cuenta durante la hospitalización para hacer más humano el cuidado de enfermería, siendo necesario profundizar en la interculturalidad en salud (11).

Mamani B. Realizó el estudio titulado nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en relación a los cuidados que recibe de la enfermera en el Hospital Regional de Moquegua Perú ;2014.Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en relación a los cuidados que reciben de las enfermeras, de tipo descriptivo de corte transversal como resultados, se observó que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en relación a los cuidados recibidos de la enfermera tenemos que del 100% (76) de los pacientes, el 45% (34) presento un nivel de satisfacción medio, seguido del 34%(26) se evidencia de un nivel de satisfacción baja y finalmente el 21 %(16) registran un nivel de satisfacción alto. El nivel de satisfacción de los cuidados del paciente adulto es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el hospital regional de salud Moquegua, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. Llegando a la siguiente conclusión, la calidad de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la enfermera en el Hospital Regional de Moquegua, se caracteriza por ser de un nivel de satisfacción medio con tendencia hacia un nivel de satisfacción bajo. (12)

Nizama A. Realizo el estudio titulado calidad de servicio al adulto mayor. Círculos del adulto mayor, provincia Barranca, Huacho Perú; 2019.Con el objetivo de determinar la calidad de servicio percibida por los adultos mayores en los círculos del adulto mayor de la provincia de Barranca. Métodos: la investigación fue básica, descriptiva, no experimental, transversal con enfoque cuantitativo. Población: 87 integrantes de los CAM en la provincia de Barranca. Muestra: 23 integrantes. Instrumento: modelo SERVQUAL adaptado por la investigadora con 4 dimensiones y 32 ítems, obteniéndose una confiabilidad de 0.856. Resultados: el 35.71% de los adultos mayores perciben una mala calidad de servicio, 28.57% una calidad regular y finalmente un 35.71% percibe una buena calidad de servicio en los CAM de la

provincia de Barranca. Conclusión: el 35.71% de los integrantes de los CAM perciben tanto una mala como una buena calidad de servicio en la provincia de Barranca. (13)

Teoristas de enfermería como Jean Watson y Virginia Henderson, hacen referencia al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería. Según Jean Watson, define el cuidado como un proceso interpersonal que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual; mientras que Virginia Henderson menciona que el cuidado se encuentra dirigido a suplir el déficit de autonomía del paciente para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de sus necesidades fundamentales como ayudar al individuo sano enfermo a realizar las actividades que contribuyen a su salud o recuperación (una muerte tranquila) que llevaría a cabo sin ayuda si contara con la fuerza, voluntad o con el conocimiento necesario haciéndolo de tal modo que se le facilite la consecución de la independencia más rápidamente posible (8).

La calidad del cuidado enfermero se define como la provisión de cuidados básicos y técnicos con oportunidad, pertinencia y continuidad satisfaciendo las necesidades del paciente a fin de mantener o mejorar su estado de salud. Así mismo implica el conocimiento de las necesidades, la planeación del cuidado para satisfacer dichas necesidades, eficiencia, continuidad y monitoreo del cuidado (8).

La calidez del cuidado enfermero implica demostrar competencia, empatía, amabilidad, confianza, respeto por la persona y buena comunicación según la capacidad de comprensión del paciente con el objetivo de proporcionar un cuidado integral, que permita al paciente la expresión de sus dudas, temores e inquietudes (8).

La definición que mayor consenso tiene en la literatura sobre enfermería es la que presenta la empatía como la capacidad de comprender las experiencias, preocupaciones y perspectivas de otra persona con amabilidad y brindando confianza, sumado a la capacidad de comunicar este entendimiento. La relación enfermera-paciente, como relación de ayuda, es única. Se establece entre una persona que tiene necesidades específicas de cuidado y una enfermera que, debido a la cercanía con el paciente, a la visión y a la comprensión empática, puede distinguir las necesidades o perspectivas, comunicar el entendimiento y dar respuestas de ayuda centradas en lo humano. (14)

El cuidado es la esencia de la disciplina de enfermería, considerado como un proceso interpersonal donde se da la interacción enfermera - paciente, el cual implica una atención con calidad y calidez caracterizado por ser accesible, anticipado, confortable y confiable, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor generará a través de su propia opinión un determinado nivel de satisfacción con el cuidado recibido durante su hospitalización (8).

Dentro del marco conceptual se definió los siguientes términos:

Adulto mayor: aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando (15).

Atención de enfermería: se aplica en un sistema de intervenciones propias de enfermería para el cuidado de la salud del individuo familia y comunidad, implica el uso del método científico para la identificación de las necesidades (16).

Calidad: estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad (17).

Calidad de vida: conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable, digna y valiosa (18).

Calidez: en servicios de salud, se constituye en la manera “cálida” en que las personas perciben cómo fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención (19).

Confortable: que conforta alienta y consuela, qué produce comodidad (20).

Hospitalización: acción y efecto de hospitalizar (21).

Envejecimiento: acción o efecto de envejecer o envejecerse (22).

Satisfacción: razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (23).

El presente estudio por ser de tipo descriptivo no se considera hipótesis, según Hernández R. dice: que no presenta hipótesis porque es un trabajo descriptivo y no requiere una respuesta anticipada (24).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en el estudio fue básica: según Hernández R. menciona que se orienta a la acumulación de información o la formulación de una teoría. Este tipo de investigación no está encaminado a resolver problemas inmediatos, sino a la ampliación de la base de conocimientos de una disciplina por el conocimiento y la comprensión (25).

El diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo simple de corte transversal. Es descriptivo por que describe una característica que es el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor, para este estudio la población comparte características comunes que a su vez se pueden diferenciar por datos sociodemográficos, donde no hay manipulación de variables; provee bases para otros estudios del mismo tipo y no permite hacer predicciones. Así mismo es de corte transversal, ya que tiene una sola medición en un tiempo establecido y no existe seguimiento (26).

M= adulto mayor

O= nivel de satisfacción

2.2. Operacionalización de variables

Variable cuantitativa categórica o única variable (ver anexo 2)

2.3. Población muestra y muestreo

Población de estudio:

La población considerada para el estudio fue conformada por 30 adultos mayores que se encontraban hospitalizados en un Hospital Regional de Huancayo. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra:

No tiene muestras porque se trabajó con toda la población conformada por 30 adultos mayores. La población estudiada fue seleccionada en base a criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Pacientes de 60 años a más, paciente adulto mayor con facultades mentales conservados, paciente adulto mayor con grado de dependencia I y II, paciente adulto mayor que habla español y paciente adulto que acepta participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Pacientes con demencia de cualquier etiología, paciente con enfermedad cerebro vascular reciente, paciente bajo efectos de sedación y pacientes que no den su consentimiento.

Tipo de muestreo: no probabilístico intencional

Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña (25).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validado por Cubas J, Guerra M, y Parco R. De su estudio “Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016”. Que tomaron como referencia el cuestionario Care – Q (Caring Assessment Instrument) Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Cuidado de Enfermería, creado por Patricia Larson y Ferketich, con una validez interna de 0.88 a 0.97, y una confiabilidad de alfa cronbach de 0.94 en el total del cuestionario (8).

La estructura del instrumento consta de las siguientes partes:

Presentación, datos sociodemográficos en relación al adulto mayor (7 preguntas) y el contenido propiamente dicho, que cuenta con 23 preguntas estructuradas según las dimensiones: calidad de atención de enfermería (10 preguntas) y calidez de atención de enfermería (13 preguntas) en relación a la atención de enfermería, que permitieron al usuario, mediante la escala de likert, determinar los comportamientos que se perciben como importantes para sentirse satisfechos (8).

Este instrumento fue modificado por las autoras Cubas J, Guerra M, y Parco R. específicamente en la escala de evaluación, donde se reemplazó la escala análoga de cinco puntos por la escala de likert de cuatro puntos, donde siempre= 4 puntos, casi siempre= 3 puntos, casi nunca= 2 puntos y nunca=1 punto. Así mismo se tomó en cuenta cuatro de las seis categorías, las cuales se relacionan con cada una de las dimensiones del estudio. Dichas

categorías son: accesibilidad y se anticipa para la dimensión de la calidad del cuidado y, confort y mantiene relación de confianza para la dimensión de la calidez del cuidado. (8) Fue validado obteniendo un puntaje mediante juicio de expertos cuyo valor calculado fue ($p < 0.05$) demostrando así la validez de contenido ($p = 0.009$), constructo ($p = 0.013$) y criterio ($p = 0.011$), y tuvo una confiabilidad con un alfa de Cronbach fue de $\alpha = 0.8680$. cumpliendo con los requisitos, el cuestionario tiene buena consistencia interna significando que el instrumento es confiable validado por Cubas J, Guerra M, y Parco R. (8).

2.5. Procedimiento

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizó coordinaciones administrativas dirigidas al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2020; adjuntando diferentes documentos entre ellas la prueba de Covid- 19, ingresando por mesa de partes hasta llegar al área de capacitación ,se logró la autorización correspondiente, así mismo se procedió a la obtención del consentimiento informado y compromiso de confidencialidad, posterior a ello se aplicó el cuestionario con la población en estudio, considerando un tiempo aproximado de 15 minutos por aplicación.

2.6. Método de análisis de datos

Para medir la variable se asignó un puntaje de acuerdo a la fórmula de estatinos en tres categorías (bajo, medio y alto). El puntaje global de satisfacción del adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo con respecto a la atención de enfermería es de un total de 92 puntos para 23 ítems; donde el nivel bajo es de 23 a 49 puntos, el nivel medio es de 50 a 61 puntos y el nivel alto es de 62 a 92 puntos. Para la dimensión de calidad del cuidado con 10 ítems, la puntuación se clasifica desde el nivel bajo con 10 a 22 puntos, el nivel medio con 23 a 28 puntos y el nivel alto con 29 a 40 puntos; y en la dimensión de calidez del cuidado con 13 ítems, la puntuación se clasifica desde el nivel bajo con 13 a 26 puntos, el nivel medio con 27 a 33 puntos y el nivel alto con 34 a 52 puntos (8).

Para el procesamiento de datos de la investigación se procedió a la codificación de los datos recolectados; se utilizó el programa excel para su respectivo análisis. Luego, se aplicó la fórmula de estatinos para la obtención de intervalos de la variable y sus dimensiones.

Como estrategia de análisis se utilizó el programa SPSS25, como paquete estadístico para el análisis estadístico de los datos, donde se obtuvo tablas de distribución de frecuencias según las escalas de satisfacción del instrumento (alto, medio y bajo) (8).

Para identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor respecto a las dimensiones calidad y calidez del cuidado enfermero se obtuvo tablas de distribución de frecuencias según los indicadores (Atención anticipada, accesible, confiable y confortable) de dichas dimensiones. Finalmente, los resultados son presentados en gráficos.

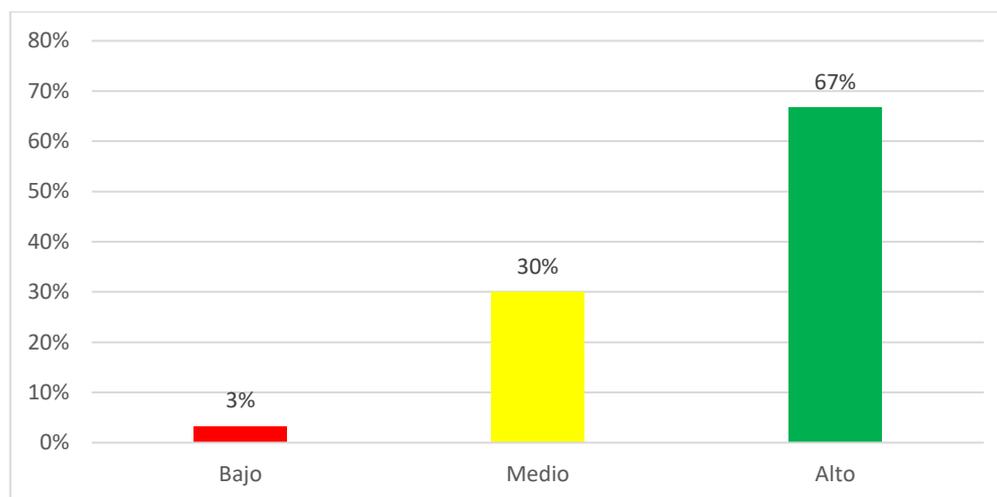
2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó el consentimiento informado dirigido al adulto mayor hospitalizado se tuvo en cuenta los principios de la bioética en la investigación verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución, Así mismo los 4 principios de la bioética tales como: principio de autonomía, Mill entiende a la autónoma como “no interferencia” y Kant denomina del “respeto” hacia la persona. Principio de beneficencia: “Hacer el bien”. Principio de no maleficencia: “No siempre se sabe, ni se puede hacer el bien” y actúa preventivamente y el Principio de justicia: Aristóteles “exige tratar igual lo que es igual y desigualmente lo que es desigual. Así se habla de “equidad” (27).

3. RESULTADOS

Gráfico 1

Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.



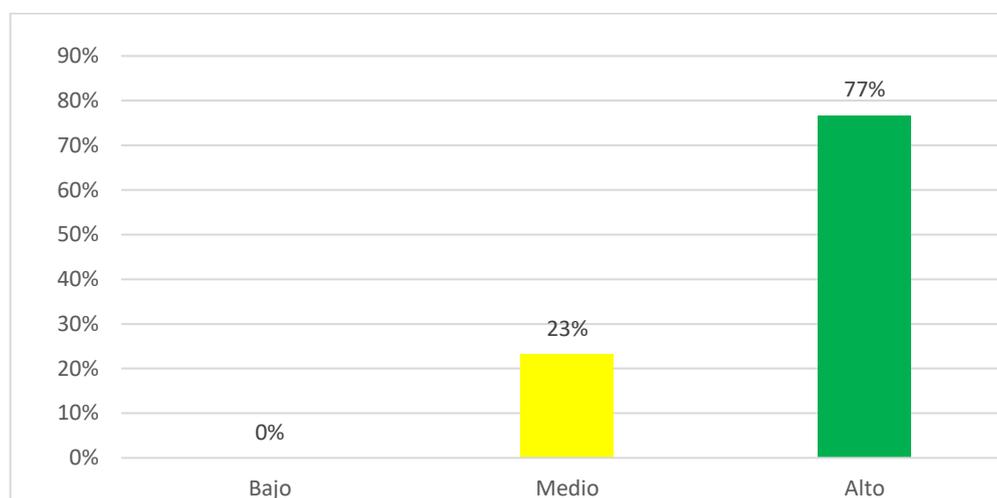
Fuente: cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En el gráfico 1: se observa que 30(100%) de adultos mayores encuestados de un Hospital regional de Huancayo 1(3%) presentan un nivel de satisfacción bajo, 9(30%) un nivel de satisfacción medio y 20(67%) un nivel de satisfacción alto. Siendo el mayor porcentaje del 67% (20) que presentan un nivel de satisfacción alto sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor.

Gráfico 2

Nivel de satisfacción de la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.



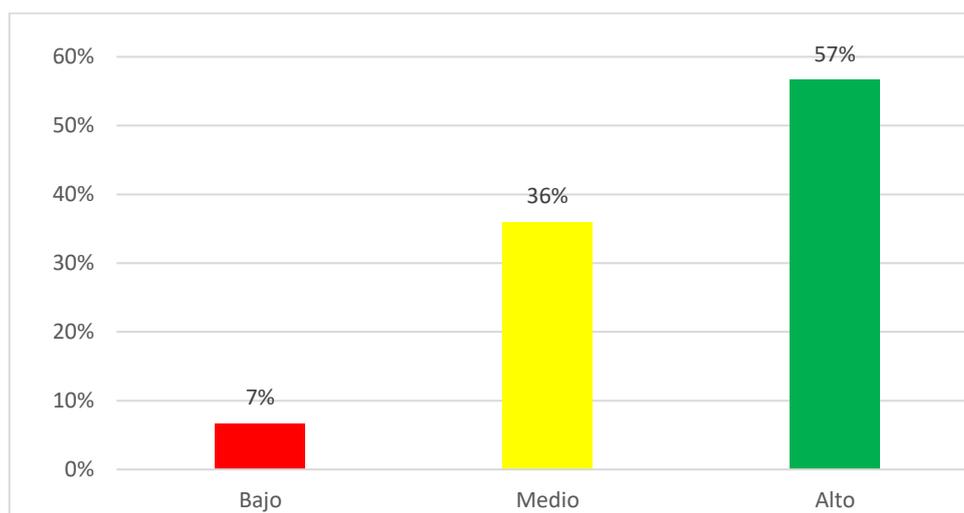
Fuente: cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En el grafico 2: se observa que 30(100%) adultos mayores encuestados en un Hospital Regional de Huancayo 7(23%) presentan un nivel de satisfacción de calidad de atención medio y 23(77%) un nivel de satisfacción de calidad de atención alto. Siendo el mayor porcentaje del 77% (23) que presentan un nivel de satisfacción de calidad de atención alto, sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor.

Gráfico 3

Nivel de satisfacción de la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.



Fuente: cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En el gráfico 3: se observa que 30(100%) adultos mayores encuestados de un Hospital Regional de Huancayo 2(7%) presentan un nivel de satisfacción de calidez de atención bajo, 11(36%) un nivel de satisfacción de calidez de atención medio y 17(57%) un nivel de satisfacción de calidez de atención alto. Siendo el mayor porcentaje del 57% (17) que presentan un nivel de satisfacción de calidez de atención alto, sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor.

4. DISCUSIÓN

En el gráfico 1: se observa que 30(100%) de adultos mayores encuestados de un Hospital Regional de Huancayo 1(3%) presentan un nivel de satisfacción bajo, 9(30%) un nivel de satisfacción medio y 20(67%) un nivel de satisfacción alto. Siendo el mayor porcentaje del 67% (20) que presentan un nivel de satisfacción alto sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor. Estos resultados son similares al estudio realizado por Jaramillo M, Luna M, Flores L, Alarcón E. Quienes concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del Instituto Mexicano del Seguro Social en Ciudad Juárez, Chihuahua, el 88.4% de los participantes fueron pacientes, el 93.1% de los usuarios respondieron sentirse entre muy y bastante satisfecho, la calificación que le brindaron a la enfermera fue alto con un 95.4%. También es similar al estudio realizado por Biminchumo K. Quien concluye que el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención en el programa de amigos de la salud en el Hospital de Apoyo Chepén, el 53% de las personas que integran el programa adulto mayor fue bueno al trato a la vez del programa de enfermedades no transmisibles diabetes 47% de los participantes restantes que es regular a su vez, fue alta en 50.0% con tendencia a un nivel medio de 45.8%. Así mismo es similar al estudio realizado por Ruiz M. Quien concluye que el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Es Salud - Huariaca, fue alta en un 74% y el 26% expresa que el nivel de satisfacción bajo a diferencia del estudio realizado por Saavedra J, Bustamante. Quienes concluyen sobre los cuidados en general que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor en el servicio de medicina, predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%.

Para este presente trabajo se ha obtenido resultados considerables, puesto que no existe un nivel de satisfacción bajo, sobresaliendo un nivel de satisfacción alto de atención de enfermería donde el 67% (20) de personas adultas mayores encuestadas han coincidido con un nivel de satisfacción alto.

El cuidado es la esencia de la disciplina de enfermería, considerado como un proceso interpersonal donde se da la interacción enfermera - paciente, el cual implica una atención con calidad y calidez caracterizado por ser accesible, anticipado, confortable y confiable, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor generará a través de su propia opinión un determinado nivel de satisfacción con el cuidado recibido durante su hospitalización (8).

En el grafico 2: se observa que 30(100%) adultos mayores encuestados en un Hospital Regional de Huancayo 7(23%) un nivel de satisfacción de calidad de atención medio y 23(77%) presentan un nivel de satisfacción de calidad de atención alto. Siendo el mayor porcentaje del 77% (23) que presentan un nivel de satisfacción de calidad de atención alto, sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a la calidad de cuidados recibidos de la enfermera, es diferente en su estudio realizado por Mamani B, obtuvo como resultado del 100% (76) de los pacientes el 50% (32) se evidencia satisfacción en atención de calidad media, seguido del 29% (22) con un nivel de satisfacción en atención de calidad bajo y del mismo modo, 29% (22) con nivel de satisfacción en calidad de atención alto. También es diferente con el estudio realizado por Cubas J, Guerra M, Parco R. Obtuvieron como resultado que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado respecto a la calidad del cuidado enfermero, el 58.4% percibió un nivel de satisfacción medio, mientras que solo un 8.3% un bajo nivel de satisfacción en dicha dimensión. Así mismo es diferente con el estudio realizado por Nizama A, calidad de servicio al adulto mayor. Círculos del adulto mayor, provincia Barranca que concluyo de la totalidad de encuestados, el 21.74% perciben una mala calidad de servicio, 60.87% una calidad regular y finalmente un 17.39% percibe una buena calidad de servicio en los círculos del adulto mayor de la provincia de Barranca. De esta manera se identifica que presenta una calidad regular con tendencia a bajar.

Para este presente trabajo se ha obtenido resultados considerables, puesto que no existe un nivel de satisfacción bajo, sobresaliendo en la dimensión de calidad de atención donde el 77%(23) de personas adultas mayores encuestadas han coincidido con un nivel de satisfacción alto, en la calidad de atención recordando de igual manera que para Virginia Henderson menciona que el cuidado se encuentra dirigido a suplir el déficit de autonomía del paciente para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de sus necesidades fundamentales como ayudar al individuo sano enfermo a realizar las actividades que contribuyen a su salud o recuperación (una muerte tranquila) que llevaría a cabo sin ayuda si contara con la fuerza, voluntad o con el conocimiento necesario haciéndolo de tal modo que se le facilite la consecución de la independencia más rápidamente posible (8).

La calidad del cuidado enfermero se define como la provisión de cuidados básicos y técnicos con oportunidad, pertinencia y continuidad satisfaciendo las necesidades del paciente a fin de mantener o mejorar su estado de salud. Así mismo implica el conocimiento de las necesidades, la planeación del cuidado para satisfacer dichas necesidades, eficiencia, continuidad y monitoreo del cuidado. En ese sentido, se puede afirmar que el profesional de enfermería se encuentra preparado para brindar un buen cuidado y obtener en las personas adultas mayores una buena satisfacción, reconociendo y comprendiendo los cambios biológicos, psicológicos y sociales presentes y considerando sus sentimientos para atender.

En el gráfico 3: se observa que 30(100%) adultos mayores encuestados de un Hospital Regional de Huancayo 2(7%) presentan un nivel de satisfacción de calidez de atención bajo, 11(36%) un nivel de satisfacción de calidez de atención medio y 17(57%) un nivel de satisfacción de calidez de atención alto. Siendo el mayor porcentaje del 57% (17) que presentan un nivel de satisfacción de calidez de atención alto, sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor. Estos resultados son similares al estudio realizado por, Beltrán J, Medellín B, realizaron un estudio titulado satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en El Hospital de Bosa Nivel II, con valoración de satisfacción de la atención catalogado como buena, en porcentaje alto de 50 a 55%. También es similar al estudio realizado por Cubas J, Guerra M, Parco R. Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado respecto a la calidez del cuidado enfermero, el 52.7% percibió un alto nivel mientras que solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. Es diferente a su estudio realizado por Mamani B. Obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en relación a la calidez de los cuidados recibidos de la enfermera, del 100% (76) de los pacientes, el 50% (38) evidencian satisfacción media, seguido del 34% (26) con nivel de satisfacción baja y 16% (12) con nivel de satisfacción alta.

La calidez del cuidado enfermero implica demostrar competencia, empatía, amabilidad, confianza, respeto por la persona y buena comunicación según la capacidad de comprensión del paciente con el objetivo de proporcionar un cuidado integral, que permita al paciente la expresión de sus dudas, temores e inquietudes.

La definición que mayor consenso tiene en la literatura sobre enfermería es la que presenta la empatía como la capacidad de comprender las experiencias, preocupaciones y

perspectivas de otra persona con amabilidad y brindando confianza, sumado a la capacidad de comunicar este entendimiento. La relación enfermera-paciente, como relación de ayuda, es única. Se establece entre una persona que tiene necesidades específicas de cuidado y una enfermera que, debido a la cercanía con el paciente, a la visión y a la comprensión empática, puede distinguir las necesidades o perspectivas, comunicar el entendimiento y dar respuestas de ayuda centradas en lo humano.

5. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Es alto con el 67% (20). (Grafico 1).

Se identificó que el nivel de satisfacción de la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Es alto con el 77% (23). (Grafico 2).

Se identificó que el nivel de satisfacción de la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Es alto con el 57% (17) (Grafico 3).

6. RECOMENDACIONES

Al profesional de enfermería continuar con las capacitaciones sobre el cuidado que se le brinda al adulto mayor, con el fin de mantener el alto nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera realizando investigaciones similares con pacientes de otros grupos etáreos o diferentes servicios.

Que los profesionales de enfermería continúen capacitándose sobre la calidad de atención que brinda la enfermera al adulto mayor, en base a la atención accesible y anticipada, con el fin de seguir manteniendo el alto nivel de satisfacción.

Que los profesionales de enfermería continúen capacitándose sobre la calidez de cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor, considerando, en base a la atención confiable y confortable, con el fin de seguir manteniendo el alto nivel de satisfacción.

REFERENCIAS

1. Remusgo A. Nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a los Cuidados que Recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Iriyen [Tesis]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana y Enfermería. 2003. Disponible en https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo_aa/introd.pdf
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Ministerio de Salud: Envejecimiento y ciclo de Vida. [Internet] [citado el 26 de agosto del 2020]. Disponible en <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Envejecimiento y cambios demográficos. [Internet] [citado el 26 de agosto del 2020]. Disponible en https://www.paho.org/salud-en-las-americanas-2017/?post_type=post_t es&p=314&lang=es
4. Instituto Nacional de Estadística e Informáticas (INEI). Situación de la Población Adulta Mayor. [Internet] [citado el 26 de agosto del 2020]. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n02_adulto_ene-feb_mar2018.pdf
5. Jaramillo M, Luna M, Flores L, Alarcón E, Satisfacción de los usuarios Hospitalizados en una Unidad del (IMSS) en Ciudad Juárez. [Investigación] Chihuahua, México. 2019. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
6. Beltrán E, Medellín J. Satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el hospital bosa nivel II. [Tesis]. Bogotá. Colombia. 2016. Disponible en <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/461>
7. Biminchumo K. Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor Sobre la Atención en el Programa de Amigos de la Salud en el Hospital de Apoyo Chepen. [Tesis]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales. 2015. Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5261>
8. Cubas J, Guerra M, Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que requiere el adulto mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima. [Tesis]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. Disponible en <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/745>

9. Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Es Salud. [Tesis] Huariaca. Pasco. 2016. Disponible en <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/95>
10. Saavedra J, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera (o) en el servicio de medicina Hospital Regional – 2. [Tesis]. Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Enfermería. 2017. Disponible en <https://acortar.link/ceSIp>
11. Arica V. El cuidado de enfermería al adulto mayor hospitalizado: complementariedad, calor humano e interculturalidad. [Tesis Maestría]. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2017. Disponible en http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1323/3/TM_AricaCiezaVierna.pdf.pdf.txt
12. Mamani B. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en relación a los cuidados que recibe de la enfermera en el Hospital Regional de Moquegua Perú ;2014. Disponible en <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/225>
13. Nizama A. Calidad de servicio al adulto mayor. círculos del adulto mayor, provincia Barranca, Huacho Perú; 2019. Disponible en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3337>
14. Triana M. La empatía en la relación enfermera paciente. Directora revista Avances en Enfermería. Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, [Internet] [citado el 30 de septiembre del 2020]. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v35n2/0121-4500-aven-35-02-00121.pdf>
15. Diccionario (ABC). Definición de Adulto Mayor [Diccionario]. Disponible en <https://n9.cl/d75q>
16. González J. Aplicación del proceso de atención de enfermería a la salud laboral [Internet] [citado el 26 de agosto del 2020]. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000100003
17. Real academia española. Calidad. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
18. Real academia española. Calidad de vida. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/calidada%20de%20vida?m=form>
19. Real academia española. Calidez. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/calidez%20?m=form>

20. Real academia española. Confortable. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/confortable?m=form>
21. Real academia española. Hospitalización. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/hospitalizaci%C3%B3n?m=form>
22. Real academia española. Envejecimiento. [Diccionario]. Disponible en <https://dle.rae.es/envejecimiento?m=form>
23. Real academia española. Satisfacción. [Diccionario] Disponible en <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
24. Hernández S. Metodología de la investigación 4ta.ed. Edit. Interamericana. p.45, 46. 2006.
25. Vargas Z. La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. [Revista]. [citado el 27 de agosto del 2020] Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
26. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio [Internet]. Centro de Investigaciones Biomédicas, Universidad Autónoma de Chile. Temuco Chile. 2017. [citado el 31 de agosto del 2020] Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
27. Kant La Ética formal. Recuperado de: https://www.webdianoia.com/moderna/kant/kant_fil_etica.htm

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor (es): Huamán Inga Said Isaí, Lázaro Romero Yakelin Evelin
Tema: Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020?	Determinar el Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020		Variables: Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera	Alcance de la investigación: Cuantitativo Método de la investigación: Descriptivo, deductivo Diseño de la investigación:
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones: Calidad Calidez	No experimental de tipo descriptivo simple de corte transversal. Población: 30 adultos mayores Muestra: 30 adultos mayores Tipo de Muestreo: No probabilístico intencional Técnicas de información:
1. ¿Cuál es la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020?	1. Identificar la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020			
2. Cuál es la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020?	2. Identificar la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020			

				Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas de procesamiento de información: Excel, SPSS25
--	--	--	--	--

ANEXO 2

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Respuesta o valor final	Escala de medición
Categorica o única variable Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera	Expresión de bienestar manifestada por el paciente adulto mayor sobre la calidad y calidez de la atención de enfermería cuyas intervenciones van dirigidas hacia la integridad del paciente como persona,	Calidad	La calidad del cuidado enfermero consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos de forma anticipada y accesible, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor reflejará una expresión de satisfacción.	Nivel de satisfacción, con respecto a: Atención accecible.	a. Siempre b. Casi siempre c. Casi nunca d. Nunca	Ordinal
				Atención anticipada.	a. Siempre b. Casi siempre c. Casi nunca d. Nunca	Ordinal

	satisfaciendo los requerimientos derivados de los problemas de salud que presenta.	Calidez	La calidez del cuidado enfermero está centrada en la persona y su entorno, caracterizado por un cuidado confiable y confortable, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor reflejará una expresión de satisfacción.	Nivel de satisfacción, con respecto a: Atención confortable.	<ul style="list-style-type: none"> a. Siempre b. Casi siempre c. Casi nunca d. Nunca 	Ordinal
				Atención confinable.	<ul style="list-style-type: none"> a. Siempre b. Casi siempre c. Casi nunca d. Nunca 	Ordinal

ANEXO 3

CUESTIONARIO

Validado por: Cubas J, Guerra M, Parco R. el año 2016

PRESENTACION:

Buenos días, somos HUAMAN INGA Sait Isaí, LÁZARO ROMERO Yakelin Evelin; Estudiantes de la carrera de ENFERMERA de la UNIVERSIDAD FRANKLIN ROOSEVELT, lo cual me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información acerca del “Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020”, este instrumento servirá para determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor, para lo cual solicito su colaboración, agradeciendo anticipadamente su participación.

INSTRUCCIONES:

Mencione la respuesta que usted considere correcta.

Si tiene alguna duda, preguntar a la persona encargada del cuestionario.

Instructivo para el cuestionario:

1. La investigadora al momento de realizar la encuesta hará uso de un lápiz y borrador, sin realizar enmendaduras.
2. El cuestionario se realizará a los pacientes adultos mayores hospitalizados previo consentimiento informado.
3. El cuestionario se conforma por 30 preguntas con alternativas múltiples.
4. El tiempo de solución del cuestionario será de 15 minutos aproximadamente.
5. Solo se contestará una alternativa por pregunta a través de un aspa (x), caso contrario se anulará la pregunta.
6. La investigadora permanecerá en todo momento junto a usted, para ir despejando las dudas posibles durante la solución del cuestionario.

7. Las encuestas serán identificadas mediante códigos para preservar el anonimato del paciente.

Fecha: / / 2020

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Edad: _____ años Sexo: Masculino (___) Femenino (___)

2. Estado Civil:

- a) Soltero ()
- b) Casado ()
- c) Viudo ()
- d) Divorciado ()
- e) Conviviente ()

3. Procedencia: _____

4. Grado de Instrucción:

- a) Sin Instrucción ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Superior Técnica ()
- e) Superior Universitaria ()

5. Tiempo de Hospitalización: _____ días

6. Hospitalizaciones previas No () Sí ()

7. Seguro de Salud No () Si ()

ATENCION DE ENFERMERIA:

CUIDADOS CON CALIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar.				
2	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
3	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
4	La enfermera le explica que debe llamarla si usted se siente mal.				
SE ANTICIPA					
5	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre su situación de salud.				
6	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir complicaciones en su estado de salud.				
7	La enfermera le brinda un adecuado cuidado durante su estancia hospitalaria con el fin de prevenir riesgos.				
8	Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				

9	La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.				
10	La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.				
CUIDADOS CON CALIDEZ		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
CONFORTA					
11	La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.				
13	La enfermera se muestra comunicativa.				
14	La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.				
15	La enfermera lo escucha con atención.				
16	La enfermera habla con usted amablemente.				
17	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
18	La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.				
19	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				

20	La enfermera se muestra agradable con sus familiares.				
21	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.				
22	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
23	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.				

Fuente: Cubas J, Guerra M, Parco R.

PUNTAJE	DESCRIPCION
4 = SIEMPRE	Cuando las actividades son realizadas siempre para satisfacer sus necesidades.
3 = CASI SIEMPRE	Cuando las actividades son realizadas frecuentemente para satisfacer sus necesidades.
2 = CASI NUNCA	Cuando las actividades son realizadas de vez en cuando o en muy rara ocasión.
1 = NUNCA	Cuando nunca se realiza la actividad.

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo)....., con DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en

....., consiento en participar en la investigación denominada: Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.



_____.
Apellidos y Nombres/Firma

DNI N°

Huella digital

ANEXO 6

BAREMOS PARA MEDICIÓN DE LA VARIABLE Y LAS DIMENSIONES

Intervalos de la satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	23 - 49 puntos
Medio	50 - 61 puntos
Alto	62 - 92 puntos

Fuente: Cubas J, Guerra M, Parco R.

Intervalos de satisfacción de la calidad de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	10 - 22 puntos
Medio	23 - 28 puntos
Alto	29 - 40 puntos

Fuente: Cubas J, Guerra M, Parco R.

Intervalos de satisfacción de la calidez de atención sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	13 - 26 puntos
Medio	27 - 33 puntos
Alto	34 - 52 puntos

Fuente: Cubas J, Guerra M, Parco R.

ANEXO 7



00190



45

HOSPITAL DANIEL A. CARRION - HYO.
Mesa de Partes o Trámites Documentarios
Registro Hora
FORMULARIO UNICO DE TRÁMITE

12:00 pm

20 OCT 2020

CONTROLADO Y REGISTRADO

Exp. N° Por. 41

Fojas 45

1. SUMILLA: Autorización para aplicar Instrumento (Encuesta)

2. DESTINATARIO
SEÑOR. DIRECTOR DEL HOSPITAL R.D.C.Q "DANIEL A. CARRIÓN" – HUANCAYO

3. DATOS DEL USUARIO (APELLIDOS Y NOMBRES)
Lázaro Romero Yakelin Evelyn

4. OCUPACIÓN Y/O CENTRO DE TRABAJO
Estudiante de la Universidad Privado Franklin Roosevelt.

5. DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD
DNI 46507533

6. DOMICILIO DEL USUARIO (AVENIDA, CALLE, DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO)
prolongación 13 de Noviembre 1650 - El Tambo, HYO - Junín

7. TELEFONO Y/O CELULAR 989-436260

8. FUNDAMENTOS
solicitó a su despacho la autorización para realizar, aplicar una encuesta q' consiste en conocer el nivel de satisfacción sobre el cuidado q' brinda la Enfermería al adulto Mayor.

9. ANEXOS 10. FECHA: HUANCAYO 15 DE Octubre DEL 2020

- a) Questionario
- b) Consentimiento Informado
- c) _____
- d) _____
- e) _____
- f) _____

[Handwritten Signature]

11. FIRMA

HRDCQ "DAC" - HYO	
REG. N°	4371622
EXP. N°	3004307

ANEXO 8
FOTOGRAFÍAS



