



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR
RESPECTO A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II-2 MINSA
TARAPOTO, AÑO 2017.**

PRESENTADO POR

BACHILLER: CHAVEZ CACERES ANGYE

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

TARAPOTO - PERU

2018

DEDICATORIA

A mis padres Juan Ernaldo Chávez Rengifo y Marylú Cáceres Concha, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a hacer verdadero profesional.

A mis hermanas por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino a mi vida.

A mis padres:

Juan Eraldo Chávez Rengifo y Marylú Cáceres Concha.

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis hermanas:

Maden Chávez Cáceres y Yuryam Chávez Cáceres.

Gracias por su apoyo, cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida.

RECONOCIMIENTO

Este trabajo de Tesis realizado en la Universidad Alas Peruanas es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron distintas personas opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañándome en mis momentos de crisis y de felicidad. Este trabajo me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer en este apartado.

A mi directora de Escuela, Lic. Teresa Flor Perea Paredes, mi más amplio reconocimiento por haberme confiado este trabajo en persona, por su paciencia ante mí inconsistencia, por su valiosa dirección y apoyo para seguir este camino de tesis y llegar a la conclusión del mismo. Cuya experiencia y dedicación han sido mi fuente de motivación y de curiosidad durante estos años.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación del estudio	16
1.5. Importancia del estudio	17
1.6. Limitaciones de la Investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	19
2.2. Bases Teóricas	24
2.3. Definición de términos	33
2.4 Hipótesis	34

2.4.1 Hipótesis general	34
2.4.2 Hipótesis específicas	35
2.5 Variables	35
2.5.1 Definición conceptual de la variable	35
2.5.2 Definición operacional de la variable	36
2.5.3 Operacionalización de variable	36

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de Investigación	37
3.2. Descripción del ámbito de estudio	38
3.3. Población y muestra	38
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de Datos	38
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	39
3.6. Plan de recolección y procesamiento de recolección de datos	39

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

41

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

48

CONCLUSIONES

51

RECOMENDACIONES

53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

54

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Consentimiento informado

- Anexo 03: Instrumento de Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería
- Anexo 04: Calificación del cuestionario de Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería.
- Anexo 05: Juicio de expertos
- Anexo 06: Autorización del Hospital II-2 Tarapoto

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	42
Tabla N°2: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	43
Tabla N°3: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	44
Tabla N°4: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	45
Tabla N°5: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017	46
Tabla N°6: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	47
Tabla N°7: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	42
Gráfico N°2: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	43
Gráfico N°3: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	44
Gráfico N°4: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	45
Gráfico N° 5: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	46
Gráfico N°6: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	47
Gráfico N°7: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.	48

RESUMEN

La investigación denominada: “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de Enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. Se tuvo por objetivo general Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de Enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, así también se plantearon objetivos específicos. El tipo de investigación fue descriptivo simple de corte no experimental la obtención de los datos fue transversal, ya que fue dado en un solo momento; así mismo se consideró como muestra poblacional a 120 pacientes adulto mayor, a quienes se aplicó un cuestionario elaborado a partir del cuadro de operatividad de variables con la finalidad de recopilar información objetiva; posteriormente los resultados fueron obtenidos por medio de los programas estadísticos Excel y SPSS.

Luego de realizar el procesamiento de resultados; Se determinó que el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de Enfermería que el 46.6% tiene un nivel alto, el 45.8% tiene un nivel medio y el 7.6% tiene un nivel bajo. Por ello se acepta la hipótesis general haciendo referencia al nivel de satisfacción alto en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. Se recomienda que los profesionales de Enfermería deben seguir actualizando en talleres y capacitaciones respecto al trato del paciente adulto mayor con el único propósito de mejorar su calidad de vida con el servicio que se brinda en un centro de salud, puesto que brindándole las condiciones, los pacientes se encontraran satisfechos por los servicios prestados.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, paciente adulto mayor, cuidados de Enfermería.

ABSTRAC

The research called: "Level of satisfaction of the elderly adult patient with respect to nursing care in the medical service of Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. The general objective was to determine the level of satisfaction of the elderly adult patient with respect to nursing care in the medical service of Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, and specific objectives were also set. The type of research was simple descriptive, not experimental, the data was transverse, since it was given in a single moment; Likewise, 120 older adult patients were considered as a population sample, to whom a questionnaire was applied based on the variables' operational table in order to collect objective information; subsequently the results were obtained through the Excel and SPSS statistical programs.

After performing the processing of results; It was determined that the level of satisfaction of the elderly relative to nursing care that 7.6% has a low level, 45.8% has a medium level and 46.6 has a high level. Therefore, the general hypothesis is accepted referring to the level of high satisfaction in the elderly in the Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. It is recommended that nursing professionals should continue to update in workshops and training regarding the treatment of the elderly patient with the sole purpose of improving their quality of life with the service provided in a health center, since by providing the conditions the patients will be satisfied by the services provided.

Key words: Satisfaction level, elderly adult patient, nursing care.

INTRODUCCIÓN

Los nuevos enfoques en salud exponen que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes. Por el contrario, el hecho de no brindar una atención de Enfermería, suscita la insatisfacción por parte de los pacientes y sus familiares, por ejemplo, a una deficiente atención recibida que puede acarrear decreciente estado de salud, generar tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y, por ende una mayor inconformidad con los servicios de salud y con el personal profesional de Enfermería.

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor. Para que la Enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella. En este sentido, el prestador de la atención de salud tiene la responsabilidad de ejecutar todos los procedimientos de la manera más hábil posible y de manejar las relaciones con el paciente de forma ética, humana y placentera, de tal manera que se entienda que garantiza el grado más efectivo de participación tanto del paciente como sus familiares.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Los adultos mayores son de interés para la profesión de Enfermería, por el aumento en la expectativa de vida y consecuente incremento de la población en este grupo de edad que obliga a poner atención a sus necesidades”¹. “Los cambios degenerativos de la edad avanzada, biológicos, psicológicos y sociales exponen a los adultos mayores a riesgo a la salud, que de no atenderse oportunamente, conllevan enfermedades que conducen a la hospitalización, lo que constituye un factor de riesgo”². El profesional de Enfermería tiene un papel importante en la atención que brinda en el Centro de salud, puesto que está en contacto no solo con las labores cotidianas referidas a sus funciones sino al entorno familiar del paciente quienes forman parte del mejoramiento del adulto mayor. “Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las Enfermeras son el fundamento para identificar necesidades y problemas en los pacientes hospitalizados”³.

“Los pacientes adultos mayores, por sus condiciones de deterioro físico, mental y social, son un grupo vulnerable que requiere mayor atención y cuidado por parte de la familia y de los profesionales de Enfermería”⁴; es así que la calidad del cuidado de Enfermería se conoce por la satisfacción con dichos cuidados que los pacientes manifiestan, puesto que podrán proporcionar un cuidado de Enfermería de calidad si cuentan con los conocimientos teóricos y las habilidades técnicas y humanísticas; pero además, que brinden la confianza que favorezca la comunicación para establecer un diálogo abierto con el paciente para que exprese sus dudas, temores e inquietudes.

El cuidado de Enfermería en los adultos mayores tiene una mayor relevancia, en virtud de que presentan mayores necesidades y precisan una atención más estrecha, por lo que la satisfacción de estos pacientes se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y afable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar. La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover. Así mismo es una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común; además las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades, aunque el cliente no las hace explícita, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el paciente sobre el cuidado de enfermería en la atención.

En Tarapoto el Hospital MINSA es uno de los hospitales donde mayor afluencia de pacientes llegan a diario por diferentes problemas, sin embargo a pesar que el Ministerio de Salud ha proporcionado mejores equipos, tecnología e infraestructura, se requiere de personal con capacidades y habilidades que respondan a la demanda y problemática de la población, es por ello que se evidencia inconvenientes con respecto al trato o cuidado de la enfermera al paciente adulto mayor considerando que este debe tener mucho más cuidado por tratarse de una población vulnerable, por ello es menester buscar las herramientas adecuadas para brindar mejor atención y calidad de servicio puesto que le brindara satisfacción al paciente y por ende buena imagen a la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1 Justificación Social:

Es importante velar por el cuidado del paciente adulto mayor, puesto que es más vulnerable con su salud, por ello la enfermera debe tener todas las condiciones, habilidades y destrezas con respecto al cuidado de su paciente, puesto que le permitirá desarrollar sus actividades y funciones acorde a las necesidades, el hospital debe contribuir con brindar servicio de calidad, generando así una mejor opinión y satisfacción del paciente frente a los servicio que percibe.

1.4.2 Justificación Práctica:

El presente estudio tiene es muy relevante puesto que con el instrumento elaborado servirá de modelo para ser aplicado en otros hospitales y así obtener resultados que ayuden a solucionar problemas además de medir la satisfacción del paciente con respecto a los cuidados que recibe de la enfermera, brindando así sugerencias para proponer nuevas alternativas que vayan de la mano con la exigencia que hoy en día el sector salud exige.

1.4.3 Justificación Metodológica:

El trabajo de investigación se ciñó a desarrollar adecuadamente el método científico, partiendo de la observación con el propósito de mostrar los resultados obtenidos a las autoridades competentes y ellos tomar acciones que contribuya con el desarrollo de la organización y a nivel profesional.

1.4.4 Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación se basa en la teoría de Marie Colliere⁵ que enfoca el cuidado de enfermería en el Adulto Mayor en seis dimensiones, con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de esta manera permitirá obtener información necesaria y brindar alternativas y soluciones a problemas suscitados.

1.5. IMPORTANCIA

La Adulterez Mayor, es un periodo de la vida en la cual la persona se encuentra con una vasta experiencia de la vida, sabiduría, en la que se produce cambios físicos, psicológicos y culturales, así como valores y principios morales, las cuales requieren de un mayor cuidado por parte de la familia y la sociedad que lo rodea.

De ahí que la enfermera que lo atiende debe priorizar sus acciones del cuidado de acuerdo a sus necesidades utilizando diversas estrategias para proporcionar un cuidado integral al adulto mayor, y así reintegrarlo a la sociedad

gradualmente, con apoyo de sus familiares, lo cual le generará una mayor confianza en la restitución a su contexto social. Los resultados de este estudio permitirán a los servicios de hospitalización y a las enfermeras considerar programas de Educación Continua sobre los cuidados que debe brindar a los pacientes adultos mayores.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se encontrarán limitaciones para realizar la investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Cabarcas Ortega, I y Nirva Montes, A. (2013)⁶. Tesis de maestría: ***Satisfacción del Paciente Hospitalizado con la Atención de Enfermería en el Hospital Universitario de Cartagena, Colombia.***

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de Enfermería en el Hospital Universitario de Cartagena. El método fue descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 68 pacientes dados de alta durante un mes. El instrumento que se utilizó fue una escala tipo Likert modificada, Una de las conclusiones de la investigación fue: Dentro de los resultados tenemos que 85 % de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención era buena, mientras que 15% la encontró regular. Los usuarios mantienen altos grados de satisfacción con la atención de enfermería, manifiestan agradecimiento y complacencia con el trato recibido durante su estancia hospitalaria, que se refleja en forma importante en la evaluación de la calidad.

Rengifo, J. (2012)⁷. Tesis de licenciatura: ***Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de Enfermería en la unidad de atención de cirugía. Hospital de Carabobo, Venezuela***

Tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en la unidad de cirugía referido a la satisfacción de las necesidades, sensibilización y afectividad. La Población estuvo

conformada por todos los pacientes hospitalizados los cuales fueron atendidos desde el mes de Octubre del 2012 hasta marzo 2013. La muestra fue de 30 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Una de sus conclusiones más importantes fue: Las enfermeras tienen un trato empático con los pacientes en un 80% en cuanto a su enfermedad. El 80% mantiene un trato amable con el familiar y el paciente. Por otra parte el 93% los atienden con respecto cuando se presenta una eventualidad.

Anguiano A. (2011)⁸. Tesis de maestría: ***Percepción del adulto mayor del trato digno que brinda enfermería. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México.***

El tipo de estudio descriptivo, su muestra estuvo constituida por 100 pacientes adultos mayores, el objetivo fue: Analizar la percepción que tiene el adulto mayor respecto al trato digno que le brinda enfermería, donde concluyó que: El 100% de los participantes consideraron que fue un trato digno muy bueno con un cuidado de muy buena calidad y en lo concerniente a la percepción del trato digno, según la relación de ayuda que proporciona enfermería, encontró que el 62.5% calificaron como mala relación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Celis J, (2015)⁹. Tesis de licenciatura: ***Evaluación de la Satisfacción del cuidado enfermero en el Servicio en Emergencia desde la Percepción del usuario del Hospital 2 de Mayo, Lima Perú.***

La investigación de tipo cuantitativa descriptiva y de corte transversal, aborda el tema con el objetivo de evaluar la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo; la muestra está constituida por 200 usuarios externos elegidos aleatoriamente. Los resultados muestran que de la población en estudio 75.5% presentó insatisfacción leve – moderada, 16.0% insatisfacción severa con el servicio recibido; el instrumento que se utilizó para obtener los resultados es SERVQUAL; obteniéndose que la mayoría de pacientes que recibieron atención ambulatoria están insatisfechos.

Barroso, A. y Palma, E. (2013)¹⁰. Tesis de licenciatura: ***Percepción del adulto mayor hospitalizado sobre el cuidado integral de enfermería. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Perú.***

Estudio de tipo descriptivo con corte transversal, tuvo como muestra a 55 usuarios hospitalizados, el instrumento que utilizaron fue diseñado en escala tipo Likert y dividido en tres dimensiones, el objetivo general fue: Determinar el grado de percepción del adulto mayor hospitalizado sobre el cuidado integral de enfermería; concluyeron que el 90.91% de los adultos mayores tienen un grado de percepción buena respecto al cuidado integral de enfermería, en la dimensión biológica, el 85.45%, en la dimensión cultural, el 74.55% y finalmente en la dimensión psicológica el 85.45%

Guillermo Falcón, L. y Huere Vítor, L. (2013)¹¹. Tesis de licenciatura: ***Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, Lima Perú periodo setiembre – Febrero.***

Tipo de estudio transversal, utilizaron una muestra de 50 pacientes quienes brindaron información sobre las variables de estudio. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería. Concluyendo que el 34% de pacientes atendidos refirieron que la atención brindada por el Profesional de enfermería es Buena, el 32% considera que la atención es regular y el 28% que es mala.

Huatuco J. (2013)¹². Tesis de licenciatura: ***La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el Servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Perú.***

Su investigación fue un estudio que se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el alcance de los resultados fue de nivel descriptivo de corte transversal, estuvo la muestra constituida por 20 pacientes, y 10 enfermeras, los datos fueron recolectados mediante entrevista individuales y guía de observación, utilizo un formulario estructurado, cuyo objetivo general fue determinar la calidad de los

cuidados de enfermería y la satisfacción según percepción del paciente adulto mayor, donde concluyo que los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio respecto al trato personal brindado en el servicio de geriatría siendo más baja la dimensión interpersonal (60%) y respecto a la dimensión técnica asociada a la prestación de servicios, el 60% tuvo una respuesta positiva.

Artesano, A. (2012)¹³. Tesis de licenciatura: ***Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima Perú.***

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de la enfermera en el Servicio de Geriatría del HNGAI. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo de corte transversal en una población de 76 pacientes. Llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción del paciente Adulto es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de Geriatría del HNGAI, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad.

González Gutiérrez, J. (2011)¹⁴. Tesis de licenciatura: ***Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - Perú.***

Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina, refirió que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción alto respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería. Llegando de esta manera a concluir que en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados tiene un resultado

alto, demostrando así el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería.

López Zegarra, O. (2011)¹⁵. Tesis de licenciatura: ***Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes - Perú.***

Con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de las personas hospitalizadas, en relación a los cuidados, refirió que, el 63.1% de las personas motivo en estudio tienen un nivel alto respecto a los cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos.

2.1.3 Antecedentes locales

Romero Amara, L. (2013)¹⁶. Tesis de licenciatura: ***Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima Perú.***

Tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina. El método fue descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes mediante un muestreo simple. El instrumento que se utilizó fue la escala tipo Likert modificada.

Entre las conclusiones más importantes fue: La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que

las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero.

Parrillo Condori, G. (2012)¹⁷. Tesis de licenciatura: ***Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las Enfermeras en el servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II MINSA – Tarapoto, durante el periodo de julio a octubre.***

El objetivo fue de determinar la satisfacción del usuario adulto en relación a la atención de las enfermeras, refirió que la satisfacción del usuario adulto del servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II MINSA, se obtuvo un promedio de 24.04 puntos, con rango entre 17 y 30 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción media.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Generalidades sobre el adulto mayor

En el Perú, “el envejecimiento de la población es una característica demográfica que va adquiriendo relevancia debido a las consecuencias socio-económicas que implica cambios en las áreas de trabajo, vivienda, recreación, educación y en las necesidades de salud a que dará lugar”¹⁸.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática “la población integrada por las personas mayores de 60 ascienden a 2 millones 712 mil y representan el 9,0% de la población total del país, se estima que para el año 2021 la población será de 3 millones 727 mil y representará el 11,2% de la población total del país”¹⁷. Cada año los adultos mayores aumentan en 3,3%, en tanto, la población total se incrementa a un ritmo de 1,1%; siendo los grupos de edad de 80 y más

años de edad los que crecen en 5,0% y los de 75 a 79 años crecen en un 3,8%. Los departamentos en los que residen el mayor número de personas de 60 a más años de edad son Arequipa, Moquegua, Lima y la Provincia Constitucional del Callao, donde representa más del 10% de la población total de dichos ámbitos. A su vez, Madre de Dios con 4,6%, figura como el departamento con menor población adulta mayor en el país.

2.2.2 Lineamientos de atención integral de salud para el adulto mayor.

Según el Ministerio de Salud en su Resolución Ministerial N°941.2012, plantea¹⁹:

- **Lineamiento 1:** Rectoría y Gestión en la atención integral de salud para las personas adultas mayores.
- **Lineamiento 2:** Promover el acceso universal de las personas adultas mayores a una atención integral y diferenciada a los servicios de salud.
- **Lineamiento 3:** Reorientar la organización de los servicios de salud de atención integral al adulto mayor con enfoque en las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para un envejecimiento activo y saludable.
- **Lineamiento 4:** Fortalecimiento del desarrollo de capacidades técnicas de los recursos humanos del Sector en la atención integral de salud de las personas adultas mayores.
- **Lineamiento 5:** Mejoramiento del sistema de información de las acciones de salud realizadas en beneficio de las personas adultas mayores.
- **Lineamiento 6:** Promover la comunicación y educación para la salud de las personas adultas mayores, familia y comunidad.
- **Lineamiento 7:** Impulsar las investigaciones sobre nuevos enfoques y soluciones innovadoras a las necesidades de salud del adulto mayor.
- **Lineamiento 8:** Promover alianzas intersectoriales para la protección y promoción de la salud de las personas adultas mayores.

2.2.3 Clasificación del adulto mayor

En el campo de la Enfermería Geronto - Geriátrica, se clasifica a la población adulta mayor en tres grupos²⁰:

•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.

•Personas ancianas frágiles o de riesgo:

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.

•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, movilizandolos recursos de la persona y de su entorno para satisfacer de forma óptima sus necesidades y mejorar su

calidad de vida. En este grupo se incluye también los cuidados dirigidos a asegurar una muerte digna y apacible.

2.2.4 Necesidades del adulto mayor en el Perú²¹.

Las necesidades de los adultos mayores son diferentes de las otras etapas de vida, por ser un grupo poblacional complejo donde confluyen por un lado aspectos intrínsecos del envejecimiento, alta prevalencia de enfermedades crónicas degenerativas (entre las que hay que considerar depresión y demencia), mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física, que lo sitúan en una posición de vulnerabilidad; y con aspectos extrínsecos como la falta de recursos económicos, débil soporte familiar y social, que lo colocan en situación de desprotección, que usualmente generan daños mal diagnosticados o que pasan inadvertidos, contribuyendo al deterioro de la salud de estas personas. Es por ello que a continuación describimos algunas de estas necesidades:

•Nutrición:

En el adulto mayor por la misma edad, no se cree necesario el consumo de una buena alimentación, ya sea porque se piensa que solo en los jóvenes es importante. También los aspectos fisiológicos alteran su estado nutricional porque su organismo ya no degrada los alimentos adecuadamente, la dentadura en ellos es más frágil y eso los hace consumir alimentos ligeros y con escaso valor nutricional.

•Salud Sexual:

La creencia de que el avance de los años y la declinación sexual se encuentran inexorablemente unidos, ha sido responsable de que ya no demuestren afecto por la pareja y olviden que la sexualidad en ellos también puede ser compartir lugares con la pareja, caricias, abrazos, es por ello que en su mayoría son indiferentes a ese tema.

•Salud Mental:

La ansiedad y depresión son frecuentes en las personas adultas mayores y pueden causar gran sufrimiento porque estas personas también cumplen un rol dentro de la familia, como puede ser de un aporte económico o el cuidado de otros miembros de la familia y al encontrarse enfermos no podrían cumplir con este rol. El sesgo que existe entre los profesionales de la salud en la atención en este grupo poblacional hace que éstas sean consideradas como parte del envejecimiento normal; de ahí la necesidad de sensibilizar y fortalecer las capacidades técnicas de los prestadores de salud en la atención primaria, para la detección precoz y manejo de estas entidades, así como la coordinación y referencia oportuna a servicios con capacidad resolutive incorporando a la familia como parte de su recuperación.

2.2.5 La Satisfacción del Paciente

Constituye un “elemento importante ya que es un aspecto de la calidad de atención de salud, además está relacionada con la necesidad, que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir”. Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una “predisposición positiva o negativa, también relacionada al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad”²².

Según Vera²³, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un “componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo, que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal”.

Mankelerinas²⁴, define satisfacción como el “estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos”.

2.2.6 Cuidado de Enfermería:

Etimológicamente el cuidado deriva del latín “cura” que significa: pensar, colocar atención, mostrar interés, revelar una actitud de desvelo y de preocupación. “El cuidado debe ser entendido en la línea de la esencia humana y debe estar presente en cada etapa de la vida, cuidar a través del tiempo pasó de un comportamiento de apenas sobrevivir, a acciones más racionales y sofisticadas”²⁴.

“La acción de cuidar no solo abarca la vigilancia de la salud sino también el acompañamiento a la persona; implica dar apoyo emocional y social, la enfermera, es la encargada del tratamiento y de la enseñanza al paciente y familiar”²⁵, se debe “elaborar un plan de cuidados de enfermería y servirá como instrumento que dirige en forma ordenada y continua las actividades de la profesión hacia el logro de objetivos establecidos específicamente para cada persona”²⁶.

Para Morán²⁷ “el cuidado de enfermería, es el proceso interpersonal que favorece la satisfacción de las necesidades presentes en el paciente, para que resurja como un ser más maduro. Asimismo plantea que el cuidado de enfermería debe ser continuo”.

Bermejo²⁸ describe el concepto de “cuidado como la esencia y el dominio central, unificador y dominante que distingue la enfermería de cualquier otra disciplina sanitaria, además es una necesidad humana, esencial para la salud y la supervivencia de los individuos”.

“El cuidado es la función prioritaria dentro de la profesión de enfermería, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona”²⁹; por lo tanto se debe resaltar que estos cuidados son de carácter integral, es decir, si una necesidad del paciente está insatisfecha, esta afecta como un todo, por eso la enfermera debe tener las habilidades y destrezas necesarias que permitan al paciente mantener y fortalecer su salud holística. Además esta debe asumir el lugar profesional de quien cuida y controla la salud del adulto mayor,

de quien ayuda a este a convivir saludablemente con su edad, teniendo en cuenta todas sus necesidades.

Es sabido que el cuidar, es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud. Siendo el cuidado la esencia de enfermería, es necesario construir un cuerpo de conocimientos a partir de una visión holística del ser humano, con la finalidad de actuar de forma eficaz y comprometida, garantizando un bienestar.

2.2.7. Estrategias para el cuidado Integral de salud de pacientes adulto mayor:

Son un conjunto de acciones o comportamientos cuyo propósito es lograr la atención integral de los pacientes adulto mayor y la familia. Las más reconocidas para la atención integral en este grupo etéreo, son las siguientes³⁰:

- Fortalecimiento de las capacidades técnicas de los equipos interdisciplinarios.
- Organización y adecuación de los servicios según categorización.
- Manejo estandarizado en el mantenimiento y recuperación de la salud de acuerdo a la realidad regional y local.
- Participación de la familia y comunidad para mejorar el acceso a la atención integral de salud.
- Fomento de la participación de los pacientes adulto mayor en las acciones de salud.
- Conformación de redes de servicios sociales y de apoyo mutuo intersectorial.

- Articulación de las medicinas tradicionales y complementarias.

2.2.8 Dimensiones de la Satisfacción del paciente Adulto Mayor con respecto al cuidado de Enfermería:

A continuación se presenta la teoría de Marie Colliere⁵ que enfoca el cuidado De enfermería en el Adulto Mayor en seis considerando lo siguiente:

• Cuidados de estimulación:

Significa aumentar la capacidad del usuario para lograr la comprensión y aceptación de los daños de su salud, su participación en su tratamiento y en su autocuidado, los cuidados son muy importantes en la promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, tanto en el trabajo individual como colectivo con diferentes grupos humanos. Las acciones de estimulación pueden ser tanto físicas como psicológicas casi siempre van unidas porque se complementan ya que la estimulación física y psicológicas se suman, sobre todo cuando hay determinados grados de dependencia en el paciente adulto mayor. Se estimula empoderando, otorgando ciudadanía, reforzando la personalidad animando a obtener beneficios de salud, pero también ayudando a realizar ejercicio, realizando movilización precoz del paciente, y dando masajes de estimulación, entre otros.

• Cuidados de confirmación del paciente:

Es contribuir al desarrollo de la personalidad del usuario, este tipo de cuidado es tanto más intenso, cuanto más dependiente está el sujeto por razones de su situación de salud, sin embargo este tipo de cuidados contribuye a fortalecer psicológicamente al usuario más allá de la enfermedad. Los cuidados de confirmación se dan específicamente a través de relación enfermera-paciente, creando una interacción que permita al usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud. Además es una fuerza que ayuda a la madurez y que tiene por meta promover el desarrollo de la personalidad hacia una vida sana y productiva del individuo, familia y comunidad.

Estos cuidados son de naturaleza existencial ya que a través de la experiencia de la enfermedad la enfermera fortalece la personalidad del Adulto Mayor.

• **Cuidados de consecución y continuidad de la vida:**

Para enfermería representa la provisión de cuidados que ofrezcan seguridad al paciente en el sentido más amplio. Es posible que la personalidad y la competencia técnica (conocimientos, actitudes, habilidad y destrezas) de la enfermera juegue un papel decisivo para que el paciente se sienta seguro del personal que lo atiende, conozca la verdad y la asuma, este informado sobre los resultados, es muy importante que el paciente analice día a día su evolución y palpe (reconozca) sus resultados, aquí juega un papel importante la información que se le ofrezca. El cuidado debe ser oportuno y eficiente.

• **Cuidados para resguardar la Autoimagen del Paciente:**

El cuidado de enfermería debe referirse a la contribución que hace el personal de enfermería para lograr que el paciente tenga una imagen real de él y de los que conforman su entorno hay que ayudarlo a mantener su autoestima y aceptarse y estimarse asimismo. Para esto la enfermera debe conocer a fondo al paciente de preferencia, valores, creencias y costumbres y tener una sólida formación científica que haya reforzado sus valores persona es acerca del ser humano su comportamiento y su cultura, esta última define muchas reacciones y comportamientos de las personas sobre todo las creencias religiosas, patrones culturales, modos de vida. El cuidado debe expandirse a la familia y comunidad (tener en cuenta la diversidad cultural).

• **Cuidados de sosiego y relajación:**

Las personas de manera general cuando descubren que su salud está amenazada recurren a solicitar ayuda pero mucho más cuando la han perdido, ello le genera ansiedad e incertidumbre que altera el sosiego y relajación que empeora los síntomas iniciales y retardan su tratamiento. Muchas veces situaciones del entorno como déficit económico, falta de trabajo, pérdidas (divorcio, muerte de un ser querido, robos) producen ansiedad y desequilibrio emocional que altera la relajación y sosiego en diferentes grados, la intervención

de enfermería debe actuar de manera inmediata y hacer un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad del paciente y su entorno a fin de salir de la crisis en el menor tiempo posible, para lograr que el paciente descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento. En los pacientes hospitalizados no solo les altera la naturaleza del paciente, y no solo a un sistema o aparato, por ello el cuidado va más allá del procedimiento, requiere comprensión de la situación del paciente y su cultura.

- **Cuidados de compensación:**

Para enfermería representa la ayuda que debemos ofrecer a los usuarios para el logro del equilibrio de su salud y sin duda alguna representa la ayuda física, psicológica y social según sean las necesidades insatisfechas de la persona cuidada. Este tipo de cuidado alcanza su mayor significado cuando las personas atendidas tienen un alto grado de dependencia debido a su enfermedad y hospitalización. El cuidado de enfermería de compensación incluye la satisfacción de necesidades humanas que el paciente no puede hacer por sí mismo porque ignora cómo se hace, porque no tienen la fuerza física y psicológica para hacerlo. Incluye también todo el apoyo que ofrece la enfermera para que el paciente sea sometido a medios diagnósticos y tratamiento, salvaguardando la integridad y la vida al menor costo social y económico para el paciente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Nivel de Satisfacción:** “Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje”³¹.

- **Paciente Adulto Mayor:** “Toda persona varón o mujer de 60 años a más, que por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud, se hospitalizo en el Servicio de Medicina”³¹

- **Cuidados de Enfermería:** “Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente adulto mayor para satisfacer sus necesidades”³¹.
- **Enfermera:** “Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú”³¹.
- **Calidad del Cuidado:** “Es el conjunto de característica que deben tener los servicios en el proceso del cuidado desde el punto de vista técnico y humano”³¹.
- **Percepción:** “El proceso de hacerse consciente de los objetos, relaciones o cualidades internas y externas, por medio de los sentidos y bajo la influencia de experiencias anteriores”³¹.
- **Comunicación:** “Acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información”³¹
- **Responsabilidad:** “Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro”³¹
- **Respeto:** “Sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa”³¹.
- **Salud:** “Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones”³¹

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

Variable 1: Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería.

Definición conceptual

“componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo, que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal”²³

Definición operacional

La variable de estudio será medida a través de sus seis dimensiones, con el propósito de determinar la satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que le brinda la enfermera.

2.5.3. Definición Operativa de Variable e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería	Cuidados de estimulación	<ul style="list-style-type: none">• Participación• Trato amable• Colaboración• Interés por la vida	ordinal
	Cuidados de confirmación del paciente	<ul style="list-style-type: none">• Preocupación• Reconocimiento• Orientación• Expresar sus sentimientos	
	Cuidados de consecución y continuidad de la vida	<ul style="list-style-type: none">• Tratamiento continuo• Asistencia• Horario• Beneficios	
	Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente	<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad• Calidad de atención• Respeto• Responsabilidad	
	Cuidados de sosiego y relajación	<ul style="list-style-type: none">• Aceptación• Autoestima• Consejo• Atención	
	Cuidados de compensación	<ul style="list-style-type: none">• Actividades• Explicación de procedimientos• Comunicación• Relación con los familiares	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

No Experimental. “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”³².

Descriptiva. “Es definida al describir los aspectos y características de mayor relevancia para la investigación de cada variable”³².

La investigación es descriptiva simple, porque pretende identificar los niveles de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería.

Esquema del diseño:



Donde

M: pacientes adulto mayor del servicio de medicina

V1: Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería

3.1.2 Nivel de Investigación

Según Pino (2010)³³. “la investigación básica o pura es generadora de nuevo conocimiento, a partir de teorías que fundamentan el método científico”, puesto que recolectará información a partir de un cuestionario para medir el nivel de

satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina.

3.2. Descripción del ámbito de estudio

El proyecto de investigación se realizará en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA ubicado en Tarapoto, Provincia y Región de San Martín.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estará constituida por 120 pacientes adulto mayor entre el periodo junio – agosto del 2017 del servicio de medicina internados en el Hospital II-2 Tarapoto.

3.3.2 Muestra

Está conformada por la misma cantidad de la población es decir 120 pacientes quienes participan brindando información necesaria sobre las variables de estudio.

3.3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por cada paciente adulto mayor del servicio de medicina.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica de Recolección de datos

La técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta.

3.4.2 Instrumento de Recolección de datos

Se utilizara el cuestionario de nivel de satisfacción en los cuidados de enfermería de la Bach. Angye Chávez Cáceres bajo el asesoramiento de la Dra. Ana Noemí

Sandoval Vergara. El cuestionario consta de 6 partes con preguntas de respuestas múltiples con una escala de: nunca: 1, algunas veces: 2 y siempre:3.

Para mejor comprensión a continuación se describe la calificación del instrumento ver anexo 3:

Nivel de satisfacción	Puntaje
Bajo	1 – 24
Medio	25 – 48
Alto	49 – 72

Fuente: elaboración propia

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez del instrumento

La validación de los instrumentos se realizará por juicio de 2 expertos licenciados en enfermería con grado de magister.

3.5.2 Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento de recolección de datos (cuestionario), se utilizará el coeficiente de alfa de Conbach obteniendo los resultados a partir del programa estadístico SPSS versión 23.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se procederá a solicitar permiso a través de una solicitud al Director del Hospital para que brinde el permiso para la recolección de datos.

Los resultados obtenidos serán analizados en función al problema, objetivos e hipótesis planteadas en la investigación, con la finalidad de tabularla y ordenarlas a través de la elaboración de cuadros y gráficos que permitan su análisis y faciliten su interpretación.

Con respecto a la estadística se utilizará la descriptiva para medir de manera objetiva la variable de estudio, además se aplicará el software SPSS versión 23 para mayor comprensión.

CAPÍTULO IV

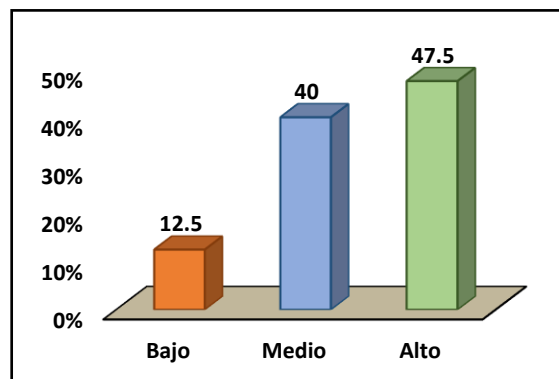
RESULTADOS

Tabla N° 1: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	15	12.5
Medio	48	40.0
Alto	57	47.5
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°1: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°1

Interpretación

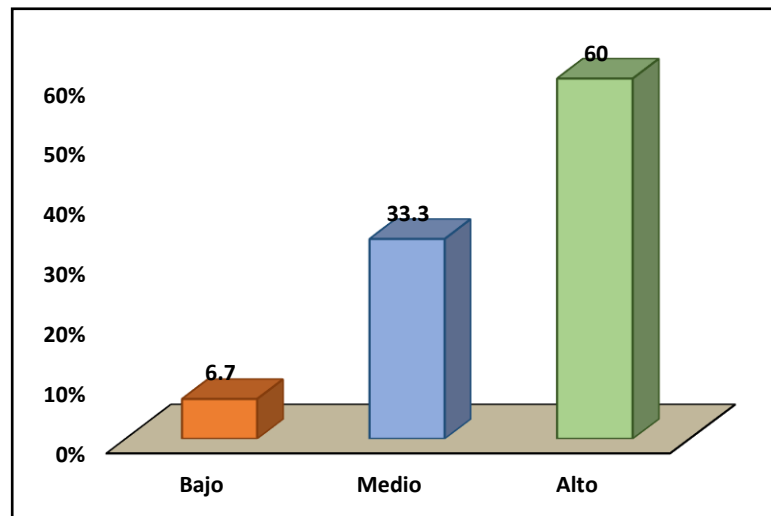
En el gráfico N°1 se observa con respecto a la dimensión cuidados de estimulación que el 12.5% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 40% tiene un nivel medio y el 47.5 tiene un nivel alto.

Tabla N°2: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	8	6.7
Medio	40	33.3
Alto	72	60
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°2: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°2

Interpretación

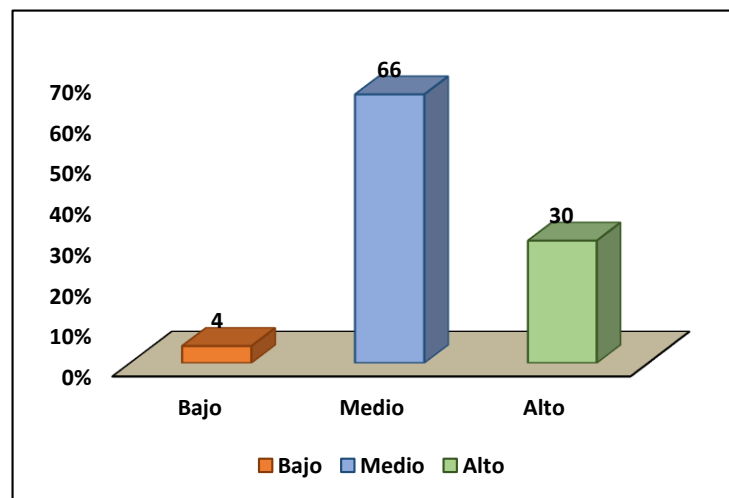
En el gráfico N°2 se observa con respecto a la dimensión cuidados en la confirmación que el 6.7% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 33.3% tiene un nivel medio y el 60 tiene un nivel alto.

Tabla N°3: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	5	4
Medio	79	66
Alto	36	30
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°3: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°3

Interpretación

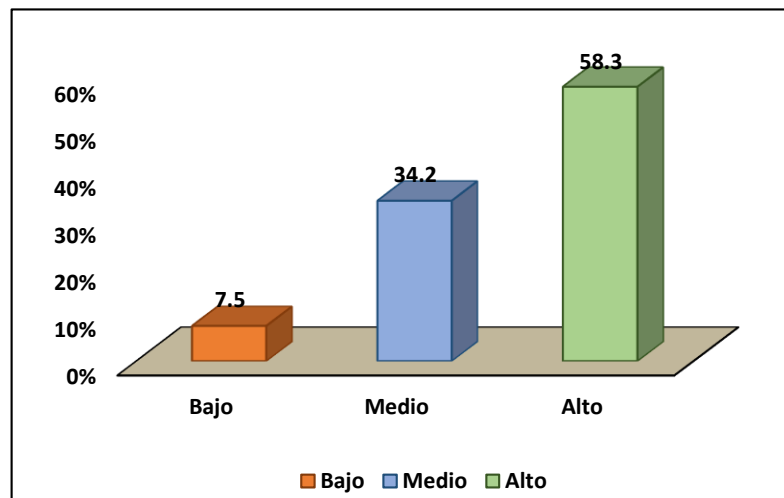
En el gráfico N°3 se observa con respecto a la dimensión cuidados de consecución y continuidad que el 4% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 66% tiene un nivel medio y el 30% tiene un nivel alto.

Tabla N°4: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSa Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	9	7.5
Medio	41	34.2
Alto	70	58.3
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°4: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSa Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°4

Interpretación

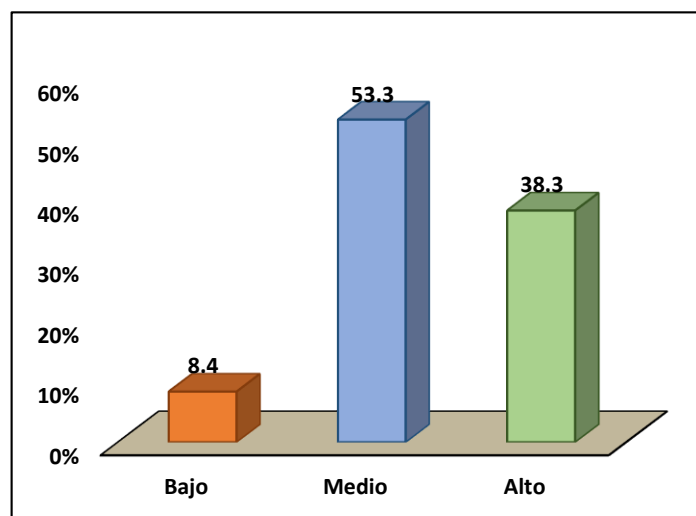
En el gráfico N°4 se observa con respecto a la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que el 7.5% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 34.2% tiene un nivel medio y el 58.3% tiene un nivel alto.

Tabla N° 5: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	10	8.4
Medio	64	53.3
Alto	46	38.3
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N° 5: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°5

Interpretación

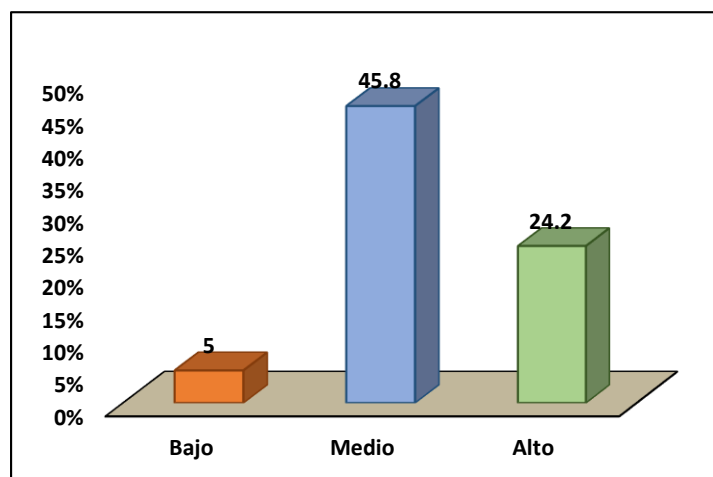
En el gráfico N°5 se observa con respecto a la dimensión cuidados de sosiego y relajación que el 8.4% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 53.3% tiene un nivel medio y el 38.3 tiene un nivel alto.

Tabla N°6: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	6	5
Medio	55	45.8
Alto	59	24.2
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°6: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°6

Interpretación

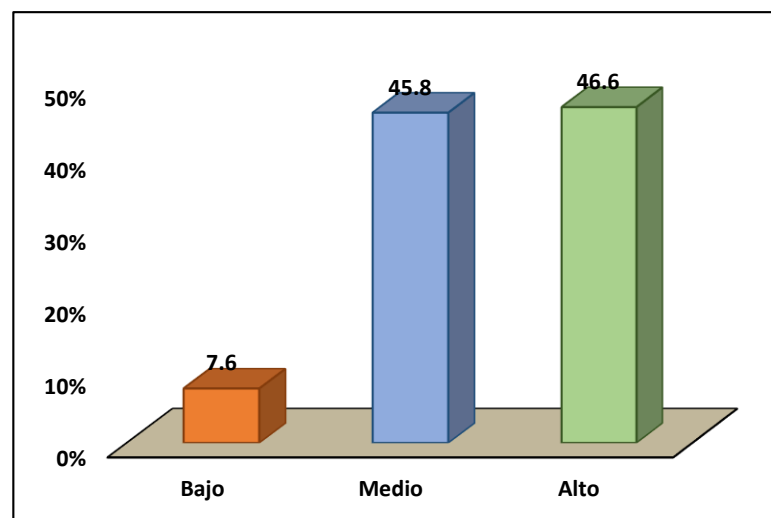
En el gráfico N°6 se observa con respecto a la dimensión cuidados de compensación que el 5% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 45.8% tiene un nivel medio y el 24.2 tiene un nivel alto.

Tabla N°7: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

Nivel de Satisfacción	f1	%
Bajo	9	7.6
Medio	55	45.8
Alto	57	46.6
Total	120	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N°7: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°7

Interpretación

En el gráfico N°7 se observa con respecto a la variable nivel de satisfacción del adulto mayor que el 7.6% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 45.8% tiene un nivel medio y el 46.6 tiene un nivel alto.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

El profesional de Enfermería tiene un papel relevante en la atención de los pacientes hospitalizados; ya que los atiende las 24 horas del día y porque su actividad profesional se centra en la atención a las necesidades y los problemas reales y potenciales derivados de su proceso patológico. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las Enfermeras son el fundamento para identificar necesidades y problemas en los pacientes hospitalizados.

Por ello a continuación se presentan los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado observando:

En el gráfico N° 1 con respecto a la dimensión cuidados de estimulación que el 40% tiene un nivel de satisfacción medio y el 47.5 tiene un nivel de satisfacción alto.

Con respecto a la dimensión cuidados de confirmación se observa en el gráfico N° 2 que el 33.3% de la población tiene un nivel medio y el 60% tiene un nivel alto de satisfacción.

Así mismo en el gráfico N° 3 la dimensión cuidados de consecución y continuidad tienen un 66% de nivel de satisfacción medio.

En el gráfico N° 4 respecto a la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen el 58.3% tienen un nivel alto de satisfacción respecto a los cuidados que le brinda la enfermera.

Así también en el gráfico N°5 respecto a la dimensión cuidados de sosiego y relajación el paciente adulto mayor refieren que el 53.3% tienen un nivel medio de satisfacción y finalmente para la dimensión cuidados de compensación.

En el gráfico N°6 se observa que el 45.8% tienen un nivel medio respecto a la atención que le brinda el servicio de enfermería.

Con el consolidado de los resultados de las dimensiones en el gráfico N° 7 se observa que el paciente adulto mayor refiere un 7.6% nivel de satisfacción bajo, el 45.8% nivel de satisfacción medio y finalmente el 46.6% un nivel de satisfacción alto.

Por ello con los resultados obtenidos existen investigaciones que respaldan los datos estadísticos como: Guillermo Falcón, L. y Huere Vítor, L. (2013)¹⁰. En su Tesis de licenciatura: Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, Lima Perú periodo setiembre – Febrero.

Quien concluye que el 34% de pacientes atendidos refirieron que la atención brindada por el Profesional de enfermería es Buena, el 32% considera que la atención es regular y el 28% que es mala. Esto quiere decir que el cuidado de la salud es la esencia de la profesión de Enfermería, cuidar implica establecer una relación de ayuda con el paciente y su familia, para lo cual es necesaria la relación estrecha y comunicación efectiva.

Para Huatuco J. (2013)¹¹. En su Tesis de licenciatura: La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el Servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Perú. Cuyo objetivo general fue determinar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción según percepción del paciente adulto mayor, donde concluyo que los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio respecto al trato personal brindado en el servicio de geriatría siendo más baja la dimensión interpersonal (60%) y respecto a la dimensión técnica asociada a la prestación de servicios, el 60% tuvo una respuesta positiva; esto quiere decir que se requiere de recursos intelectuales y de intuición para la toma de decisiones al

realizar acciones o actividades que responden a las necesidades particulares de los pacientes. Además no se puede dejar de lado que satisfacción del paciente es la congruencia entre las expectativas de calidad del cuidado que los pacientes esperan y la que obtienen.

González Gutiérrez, J. (2011)¹³. En su Tesis de licenciatura: Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - Perú. Refirió que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción alto respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería. Por ello es importante recalcar que el cuidado de Enfermería en los adultos mayores tiene una mayor relevancia, en virtud de que presentan mayores necesidades y precisan una atención más estrecha, por lo que la satisfacción de estos pacientes se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y afable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar.

CONCLUSIONES

a) Conclusiones parciales

- Se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión cuidados de estimulación el 12.5% tiene un nivel bajo, el 40% tiene un nivel medio y el 47.5 tiene un nivel alto. Por ello se acepta la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción alto en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión cuidados en la confirmación que el 6.7% tiene un nivel bajo, el 33.3% tiene un nivel medio y el 60 tiene un nivel alto. Por ello se acepta la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción alto en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión cuidados de consecución y continuidad que el 4% tiene un nivel bajo, el 66% tiene un nivel medio y el 30 tiene un nivel alto. Por ello se rechaza la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción medio en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que el 7.5% tiene un nivel bajo, el 34.2% tiene un nivel medio y el 58.3 tiene un nivel alto. Por ello se acepta la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción alto en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Se identificó que el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión cuidados de sosiego y relajación que el 8.4% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 53.3% tiene un nivel medio y el 38.3 tiene un nivel alto. Por ello se rechaza la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción medio en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.
- Se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la dimensión cuidados de compensación que el 5% tiene un nivel bajo de satisfacción, el 45.8% tiene un

nivel medio y el 24.2 tiene un nivel alto. Por ello se rechaza la hipótesis específica haciendo referencia al nivel de satisfacción medio en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

b) Conclusión final

- Se determinó que el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería que el 7.6% tiene un nivel bajo, el 45.8% tiene un nivel medio y el 46.6 tiene un nivel alto. Por ello se acepta la hipótesis general haciendo referencia al nivel de satisfacción alto en el adulto mayor en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.

RECOMENDACIONES

a) Recomendaciones parciales

- Las enfermeras deben tener cuidados de estimulación con el paciente adulto mayor considerando que son una población vulnerable, pero si el profesional de salud vela por su integridad y recuperación entonces habrá satisfacción.
- Las enfermeras deben tener cuidados de confirmación esto se debe dar a través de enfermera-paciente, creando así una interacción lo que permita al usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud.
- La enfermera debe tener cuidados de consecución y continuidad con su paciente, puesto que juega un papel decisivo para que el adulto mayor se sienta seguro del personal que lo atiende, es bueno recalcar que el cuidado debe ser oportuno y eficiente.
- La enfermera debe tener cuidados para resguardar la autoimagen, puesto que logra que el paciente tenga una imagen real de él y de los que conforman su entorno por lo que hay que ayudarlo a mantener su autoestima, aceptarse y estimarse asimismo.
- La enfermera debe tener cuidados de sosiego y relajación, elaborar un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad con ello contribuir al desarrollo y evolución de su tratamiento.
- La enfermera debe tener cuidados de compensación con su paciente, puesto que incluye la satisfacción de necesidades humanas que el paciente no puede hacer por sí mismo por ello se debe salvaguardar la integridad y la vida.

b) Recomendación final

- Los profesionales de enfermería deben seguir actualizando en talleres y capacitaciones respecto al trato del paciente adulto mayor con el único propósito de mejorar su calidad de vida con el servicio que se brinda en un centro de salud, puesto que brindándole las condiciones los pacientes se encontraran satisfechos por los servicios prestados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Maldonado, G. y Medrano, M. (2005). **El cuidado del adulto mayor.** Desarrollo científico. Enfermería. Vol.13, 169-189.
2. Gutiérrez, S. y Velásquez, M. (2012). **Derechos del paciente hospitalizado:** Responsabilidad en la práctica de Enfermería. Revista de Enfermería, Vol. 9, 15-18.
3. Anzolar Pérez, E. (2010). **Enfermería Gerontológica:** Conceptos para la práctica. Serie Paltex N° 31.
4. Arenas, N. (2011). **Cuidado humano.** Revista de la Facultad de Ciencias de la salud, Universidad de Carabobo, Venezuela.
5. Colliere, M. (2012). **Teorías de enfermería: Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería.** Rev. Rol de Enfermería. Lima – Perú.
6. Cabarcas Ortega, I y Nirva Montes, A. (2013). Tesis de maestría: **Satisfacción del Paciente Hospitalizado con la Atención de Enfermería en el Hospital Universitario de Cartagena, Colombia.**
7. Rengifo, J. (2012). Tesis de licenciatura: **Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de Enfermería en la unidad de atención de cirugía.** Hospital de Carabobo, Venezuela
8. Anguiano A. (2011). Tesis de maestría: **Percepción del adulto mayor del trato digno que brinda enfermería.** Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México.
9. Celis J, (2015). Tesis de licenciatura: **Evaluación de la Satisfacción del cuidado enfermero en el Servicio en Emergencia desde la Percepción del usuario del Hospital 2 de Mayo, Lima Perú.**
- 1'. Barroso, A. y Palma, E. (2013). Tesis de licenciatura: **Percepción del adulto mayor hospitalizado sobre el cuidado integral de enfermería.** Universidad Los Ángeles de Chimbote. Perú.

11. Guillermo Falcón, L. y Huere Vítor, L. (2013). Tesis de licenciatura: **Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza**, Lima Perú periodo setiembre – Febrero
12. Huatuco J. (2013). Tesis de licenciatura: **La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el Servicio de Geriatría** del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Perú.
13. Artesano, A. (2012). Tesis de licenciatura: **Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatría** del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima Perú.
14. Gonzáles Gutiérrez, J. (2011). Tesis de licenciatura: **Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería**, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco Perú.
15. López Zegarra, O. (2011). Tesis de licenciatura: **Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería**. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes, Perú.
16. Romero Amera, L. (2013). Tesis de licenciatura: **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina** en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima Perú.
17. Parrillo Condori, G. (2012). Tesis de licenciatura: **Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las Enfermeras en el servicio de Hospitalización de Medicina** del Hospital II MINSA – Tarapoto, durante el periodo de julio a octubre.
18. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). **Boletín estadístico** “11 de Julio, Día mundial de la Población”. Lima Perú.

19. Ministerio nacional de Salud (2012). Lineamientos para la Atención Integral de Salud del Adulto Mayor. Lima- Perú.
20. García, C. (2011). **Evaluación y cuidado del adulto mayor frágil**. Unidad de Geriátrica. Clínica Los Andes.
21. Bonafont Castillo, A. (2008). **Enfermería Gerontogerítrica: Concepto, Principios Y Campo De Actuación**. Capítulo 5. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/enfermeria_gerontogeriatrica_concepto_principios_y_campo_de_actuacion.pdf
22. Wittaker, J. (2008). **Psicología Motivacional**. Tercera edición, Editorial Interamericana. México.
23. Vera, R. (2009). **Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería**. 1ra Edición. Editorial Nueva Palabra. México, p. 12- 14.
24. Mankelerinas, M. (2012). **Psicología de la Motivación** 2º edición. Barcelona Editorial Harla, p. 44.
25. Cotrina Montegro, E. (2013). **Cuidado De Enfermería Docente**. Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en <http://es.slideshare.net/drais020810/cuidado-de-enfermeria-9087117>
26. Ledesma, M. (2010). **Fundamentos de enfermería**. México: Limusa.
27. Morán, V y Mendoza, A. (2011). **Modelos de enfermería**. México: Trillas.
28. Bermejo J, Díaz A, Sánchez E. (2011). **Manual básico para la atención integral en cuidados paliativos**. Madrid: Caritas.
29. Almeida, E., Castro, R., Guzmán, M. y Mena, M. (2008). **Manual de la enfermería**. Madrid: Cultural S.A.
30. Poletti, R. (1998). **Cuidados de Enfermería, tendencias y Conceptos Actuales**. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España.
31. Roper, N. (2012). **Diccionario enciclopédico: Ciencias de la Salud**. 15ed. México: Interamericana.

32. Morales, V. (2009). **Planeamiento y análisis de investigaciones** (8a ed.). Caracas: El Dorado. Venezuela.
33. Pino, R. (2010) **Metodología de la Investigación**. Editorial San Marcos EIRL. Lima.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de Consistencia

Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco Metodológico
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. • Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de estimulación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados en la confirmación del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados para resguardar la autoimagen del paciente en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de sosiego y relajación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. • El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a su dimensión cuidados de compensación en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2017, es alto. 	<p style="text-align: center;">Variable:</p> <p>Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados de compensación • Cuidados de estimulación • Cuidados continuos • Cuidados en la imagen del paciente • Cuidados en la confirmación del paciente • Cuidados de relajación y sosiego 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p>No experimental descriptiva</p> <p style="text-align: center;">Nivel de Investigación</p> <p>Básica</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>120 pacientes</p> <p style="text-align: center;">Muestra: censal</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento de Recolección de Datos.</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería.

ANEXO N° 02



CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESENTACION.

Estimado Sr / Sra. Tenga Ud. Muy buenos (días, tardes): soy alumna de la Facultad de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para solicitarle su valiosa información a través de una encuesta; nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina de este hospital. Su participación es voluntaria y a su vez muy importante para llevar a cabo este trabajo de investigación.

Todos los datos que se obtengan de Ud. Serán en forma anónima y se respetará la confidencialidad, y solo serán utilizados por la investigadora con fines de estudio.

Si Ud. Tiene alguna pregunta o duda, gustosamente serán resueltas o si desea algún tipo de información adicional estaré gustosa (o) de resolverlas en cualquier momento. Por favor coloque su firma al final de este formato, con lo cual Ud. está dando la autorización para la participación.

Muchas gracias.

FIRMA

Anexo N°03:



Cuestionario de Nivel de satisfacción en los cuidados de enfermería

Autora: Bach. Angye Chávez Cáceres

Asesora: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

Reciba un cordial saludo, a continuación se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas que reflejen su nivel de satisfacción con respecto a los cuidados que recibe de la enfermera, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Este cuestionario es confidencial, por lo tanto se le pide sea lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de acuerdo a su criterio marcando con una x en el casillero. Siempre (3), algunas veces (2) nunca (1). Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

I. Datos informativos

Género: F () M ()

Grado de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()

Edad: De 60-70 años () De 71-80 años () De 81 a más ()

II. Cuestionario.

Ítems	Escala de medición		
	Nunca 1	Algunas veces 2	Siem pre 3
Dimensión: Cuidados de compensación			
1. La enfermera realiza actividades para mi bienestar físico y psicológico.			
2. La enfermera me explica de manera detallada la administración de mis medicamentos.			
3. Mantengo una comunicación fluida con la enfermera.			
4. La enfermera mantiene una relación cordial con mis familiares.			
Dimensión: Cuidados de estimulación			
5. La enfermera orienta a mis familiares en el proceso de mi recuperación.			
6. La enfermera es amable conmigo.			

7. La enfermera colabora con mis actividades de recuperación			
8. La enfermera le fomenta el ver la vida con más interés.			
Dimensión: Cuidados continuos			
9. Durante el proceso de administración de medicamentos, la enfermera me explica sobre el tipo de medicación que me va a administrar y sus efectos adversos.			
10. La enfermera acude rápidamente a mi llamado.			
11. La enfermera cumple con la administración de medicamentos y cuidados integrales de forma oportuna.			
12. La enfermera me explica la importancia de cumplir con mi cuidado y tratamiento indicado.			
Dimensión: Cuidados en la imagen del paciente			
13. La enfermera es amable conmigo.			
14. La enferma me brinda atención de calidad.			
15. La enfermera es respetuosa de mis decisiones y sentimientos respecto a mi imagen personal.			
16. La enfermera es responsable al realizar sus actividades en beneficio de mi salud.			
Dimensión: Cuidados en la confirmación del paciente			
17. La enfermera muestra preocupación por mi estado de salud.			
18. Reconozco y doy gracias a la enfermera por la labor que realiza conmigo.			
19. La enferma me brinda orientación adecuada y resuelve mis dudas.			
20. La enfermera permite que yo exprese mis sentimientos.			
Dimensión: Cuidados de relajación y sosiego			
21. La enfermera acepta mi condición de enfermedad y la respeta			
22. La enfermera me brinda apoyo emocional cuando lo necesito.			
23. La enfermera me da ánimos para mejorar mi estado de salud.			
24. La enfermera me brinda su atención cuando lo requiero.			

Anexo N°04:



Calificación del cuestionario de Nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería

Nivel de satisfacción	Puntaje
Bajo	1 – 24
Medio	25 – 48
Alto	49 – 72

Anexo N°05:



Juicio de expertos



UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRES Diaz del Aguila Marie Claire
- 1.2. GRADO ACADEMICO Especialista
- 1.1. INSTITUCION QUE LABORA ESALUD
- 1.2. TITULO DE LA INVESTIGACION Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II-2 Mirsa Tarapoto, Año 2014
- 1.3. AUTOR DEL INSTRUMENTO Angie Chavez Cáceres
- 1.4. TITULO PROFESIONAL Licenciada en enfermería
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO Cuestionario de nivel de satisfacción en los cuidados de enfer
- 1.6. CRITERIOS DE APLICABILIDAD
- a) De 01 a 09: (no valido, reformular)
 - b) De 10 a 12: (no valido, modificar)
 - c) De 12 a 15: (valido, mejorar)
 - d) De 15 a 18: (valido, precisar)
 - e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS, CUANTITATIVOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización y lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en los aspecto teórico y científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
Sub Total						
Total						

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4)

$(48 \times 0.4) = 19.2$

VALORACION CUALITATIVA

Coherente

CRITERIO DE APLICABILIDAD

valido, aplicar


 Marie Claire Diaz Del Aguila
 Licenciada en Enfermería
 Especialista en Geriatria y Gerontología
 C.E.P. 39776 R.N.E. 10750

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRES Del Aguila Saavedra Mary Nely
- 1.2. GRADO ACADEMICO Especialista
- 1.1. INSTITUCION QUE LABORA Hospital 11-2 Tarapoto
- 1.2. TITULO DE LA INVESTIGACION Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital 11-2 Tarapoto, Año 20
- 1.3. AUTOR DEL INSTRUMENTO Angie Chavez Carrero
- 1.4. TITULO PROFESIONAL licenciada de enfermería
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO Cuestionario de nivel de satisfacción en los cuidados de enfermería.
- 1.6. CRITERIOS DE APLICABILIDAD
- a) De 01 a 09: (no valido, reformular)
- b) De 10 a 12: (no valido, modificar)
- c) De 12 a 15: (valido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (valido, precisar)
- e) De 18 a 20: (valido, aplicar)


II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS, CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-18)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					0.5
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					0.5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					0.5
4. ORGANIZACION	Existe una organización y lógica					0.5
5. SUFICIENCIA	Comprenden los aspectos en cantidad y calidad					0.5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del estudio					0.5
7. CONSISTENCIA	Basado en los aspecto teórico y científico y del tema de estudio					0.5
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					0.5
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					0.5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					0.5
Sub Total						
Total						5.0

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4) 5.0 x 0.4 = 2.0

VALORACION CUALITATIVA Coherente

CRITERIO DE APLICABILIDAD Valido - Aplicar


 Mary Nelly Del Aguila Saavedra
 Esp. Geriatria y Gerontología
 C.E.P.: 55118 R.E.G.: 10282

Anexo N°06



Autorización del Hospital II-2 Tarapoto

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

AUTORIZACIÓN

*EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA
HOSPITAL II-2 TARAPOTO*

AUTORIZA:

A, **ANGYE CHAVEZ CACERES**, estudiante de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad ALAS PERUANAS - Tarapoto, para recolectar datos clínicos y de esta manera cumplir en ejecutar los objetivos, para la ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO A LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO, AÑO 2017".



Tarapoto, 03 de Octubre del 2017



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
HOSPITAL II-2 TARAPOTO


MED. CIR. MANUEL IGOR NACCHA TAPIA
DIRECTOR