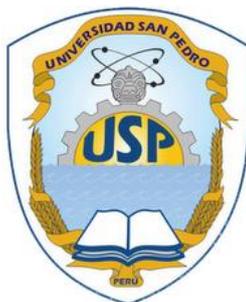


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en  
medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2018.**

Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería

**Autor:**

**Sammer Caroleyne Herrera Quispe**

**Asesora:**

**Mg. Marialita Catalina Ramírez Preciado**

Chimbote- Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me guió en todo momento para poder cumplir con mis metas, a mis padres quienes me ayudaron en todo aspecto personal, siempre brindándome su apoyo incondicional y me dieron la oportunidad de poder ser un profesional.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecida con mi asesora presente de la tesis, por sus orientaciones durante el desarrollo de la investigación, y su tiempo brindado.

Con el personal de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, quienes me facilitaron los ambientes para poder realizar las encuestas en beneficio común.

## **DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de los autores en el DECRETO LEGISLATIVO 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes la autorización del autor.

La Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

La autora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica .....	1
2. Justificación de la investigación.....	8
3. Problema .....	9
4. Conceptuación y operacionalización de las variables .....	10
5. Objetivos .....	11
<b>METODOLOGÍA</b> .....	12
6. Tipo y diseño de investigación.....	12
7. Población y muestra.....	12
8. Procesamiento y análisis de la información .....	16
<b>RESULTADOS</b> .....	17
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	24
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	30
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	32
<b>Anexos y apéndice</b> .....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron, junio – agosto de 2018. ....	17
<b>TABLA 2:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión accesibilidad, junio – agosto de 2018. ....	18
<b>TABLA 3:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión confort, junio – agosto de 2018.. ....	19
<b>TABLA 4:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión explica y facilita, junio – agosto de 2018. ....	20
<b>TABLA 5:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión anticipa, junio – agosto de 2018... ..	21
<b>TABLA 6:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión relación de confianza, junio – agosto de 2018. ....	22
<b>TABLA 7:</b> Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del hospital Eleazar Guzmán Barron en la dimensión monitorea y hace seguimiento, junio – agosto de 2018.....	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 2: DIMENSIÓN CONFORTA.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 3: DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA .....</b>	<b>456</b>
<b>Figura 4: DIMENSIÓN ANTICIPA.....</b>	<b>456</b>
<b>Figura 5: DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA .....</b>	<b>467</b>
<b>Figura 6: DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO .....</b>	<b>467</b>

## **PALABRAS CLAVES**

Palabras clave: satisfacción, cuidado enfermero, adulto mayor.

Línea de investigación: Desarrollo del cuidado enfermero.

## **KEYWORDS**

Keywords: satisfaction, nursing care, elderly.

Research line: Nursing care development

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN :** Desarrollo del cuidado enfermero / salud publica

**ÁREA :** Ciencias médicas y de la salud.

**SUB ÁREA :** Ciencias de la salud.

**DISCIPLINA :** Enfermería / salud publica

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2018. El estudio fue de enfoque cuantitativo, básica, de nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por 63 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó el “Cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería” (CARE–Q) instrumento válido a nivel internacional y se determinó una confiabilidad del 0,95% para su aplicación. Su aplicación fue en el mes de junio a agosto, los datos se procesaron en SPSS Statistics Base 22.0 y presentados en tablas. Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor, se encuentra en una escala media, respecto a sus dimensiones, en accesibilidad, presenta una satisfacción alta, manifestado por el 46% en la dimensión conforta, satisfacción baja, según el 44% de estos, respecto a la dimensión explica y facilita, el 84% presentaron un nivel de satisfacción baja, en cuanto a la dimensión se anticipa, el 48% de los pacientes adulto mayor respecto al cuidado enfermero, presentaron un nivel de satisfacción media, en cuanto a la dimensión relación de confianza, el 54% presentaron un nivel de satisfacción baja, respecto a la dimensión monitorea y hace seguimiento, el 56% presentaron un nivel de satisfacción medio.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the Satisfaction Level of the elderly with nursing care, in medicine from the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2018. The study was of quantitative, basic, descriptive level approach. The sample consisted of 63 patients. For the collection of data, the “Short questionnaire for the evaluation of user satisfaction about nursing care” (CARE – Q) was used, an instrument that was valid internationally and a reliability of 0.95% was determined for its application. Its application was from June to August, the data were processed in SPSS Statistics Base 22.0 and presented in tables. The results showed that the level of satisfaction with respect to nursing care of the elderly is on a medium scale, with respect to its dimensions, in accessibility, it presents a high satisfaction, manifested by 46% in the comfort dimension, low satisfaction, according to 44% of these, with respect to the dimension explains and facilitates, 84% presented a low level of satisfaction, as far as the dimension is anticipated, 48% of the elderly patients with respect to nursing care, presented a level of satisfaction On the average, in terms of the trust relationship dimension, 54% presented a low level of satisfaction, with respect to the monitoring and monitoring dimension, 56% presented a medium level of satisfaction.

## **INTRODUCCIÓN**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

El envejecimiento se define como el desarrollo que comienza a los 20 y 30 años de edad, cuando el organismo comienza a producir modificaciones morfológicas y fisiológicas de la persona, alcanzando el grado total de madurez, las cuales se manifiestan con el deterioro progresivo e inalterable del organismo hasta hacerlo incapaz de enfrentar las circunstancias y condiciones de su ámbito, pero estos cambios no se deben considerar problemas de salud, si no variables anatomo-fisiológicas normales. Se considera a los adultos mayores o de la tercera edad a todos los individuos mayores de 60 años y los clasifica en grupos: de 60 o 74 años, adultos de edad avanzada; de 75 a 90, viejos o ancianos; más de 90, grandes viejos o longevos (OMS, 2017, p.45).

En el Perú, como en otras partes del mundo, se viene registrando un incremento en la longevidad de las personas. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática, informa que actualmente el 10,1% de la población total son adultos mayores proyectándose a un crecimiento de 12.6% de la población para el año 2025 (INEI, 2017, p.2).

También hay autores que definen el envejecimiento:

El envejecimiento no sigue un patrón establecido, por lo contrario es irregular y único para cada persona, que se manifiesta físicamente y mentalmente diferente. Al alcanzar la madurez total del organismo se empiezan a producir cambios y modificaciones morfológicas y fisiológicas las cuales se manifiestan en un proceso de deterioro progresivo e irreversible conllevándolo al individuo a hacerlo incapaz de enfrentar las condiciones de su contexto (Negredo, 2002, pp. 20-25).

Actualmente la edad avanzada se ha convertido en un fenómeno común denominando como “la madurez tardía”, en esta etapa el ámbito psicológico toma prioridad, debido a que la mayor parte de la población rechaza la muerte temprana y temen más por la incapacidad de poder cuidarse a sí mismos. Además del aspecto psicológico, el que se modificó también es el aspecto biológico debido a que se hacen más propensos a adquirir enfermedades degenerativas crónicas conllevándolos a tener más presencia en los servicios de salud (Havighurst, 1969, pp. 8-9).

En el ámbito de la salud a nivel internacional, los adultos mayores son los que tienen más presencia en los servicios de salud debido a que son afectados por enfermedades crónicas y degenerativas, la cual va en aumento debido a que la tasa de mortalidad se agranda más, contribuyendo a la sociedad adultos mayores con mala calidad de vida, los cuales representan una forma de discapacidad y para el sistema de salud un costo elevado en estancia hospitalaria. Las enfermedades no transmisibles más frecuentes son las cardiovasculares, visuales, articulares, etc. Como referencias de estudios los adultos mayores representan más del 35% de todos los ingresos hospitalarios, y el 48% de todos los días de atención hospitalaria (Lewis, Heitkemper y Dirksen, 2004, p.77).

El grupo poblacional adulto mayor en el Perú, vivencian cambios degenerativos los cuales lo hacen susceptible y a tener mayor presencia en los servicios de salud, es decir, a hospitalizaciones, un ambiente no muy agradable para ellos y de acuerdo al grado de dependencia sometidos al cuidado de un equipo multidisciplinario. La enfermera juega un rol muy importante, es la persona quien va ayudar a satisfacer las necesidades básicas, dirigidas a remediar los déficits de autosuficiencia del adulto y familiares, fomentándoles un ambiente que favorezca el cuidado en el servicio de hospitalización y en casa.

En cuanto al cuidado del adulto mayor, está presente desde los tiempos de Florence Nightingale, quien menciona que es necesario tener un vasto conocimiento junto a un soporte teórico. Además, los cuidados pueden ser modificados según la evolución y resultados de la enfermedad, con el objetivo de prever posibles problemas de salud y que el paciente pueda autosatisfacer sus necesidades de forma oportuna y eficaz, para alcanzar un funcionamiento óptimo es necesario la inclusión de herramientas, las cuales midan efectivamente los cuidados brindados por el personal de enfermería en el sistema hospitalario (Minsa, 2015, pp. 21-23).

Para lograr un cuidado exitoso, Virginia Henderson (1995) nos enseña 14 necesidades básicas basadas en la pirámide de Maslow, estas necesidades forman parte del día a día del paciente adulto mayor para lograr su autorrealización. Estas necesidades son parte de: (Respiración, alimentación - eliminación, movimiento, dormir, higiene y temperatura), seguridad (peligros del entorno), pertenencia (comunicación y religión), autoestima (vestimenta y recreación) y autorrealización (trabajar y estudiar). Estas necesidades no pueden desligarse entre ellas, pero si pueden amoldarse a cada persona (2016, pp. 9).

Virginia Henderson (1995) citado por Bellido y Lendínez (2016), menciona que cada individuo necesita ser independiente para lograr su autorrealización y autonomía. Para ello es importante el rol de la enfermera como cuidadora quien suple la independencia del individuo con el fin de optimizar cada medio interno (conocimiento y voluntad) y externo (fuerza), además de asumir diferentes papeles, entre las cuales son: enfermera como sustituta, ayudante y acompañante. Estos roles son considerados parte fundamental de la enfermera y del Plan de Cuidado Enfermero, basados en las 14 necesidades.

Estos cuidados deben tomarse en cuenta en el actuar de enfermería, hoy en día el profesional de enfermería aborda el cuidado en una misma rutina, con

acciones técnicas, frías y cada vez menos constante, distanciándose de la misma esencia del cuidado holístico, además de crear un conflicto entre el cuidado de calidad con la comprensión del paciente como persona. Para promover un cuidado eficiente toda acción comienza por uno mismo, dirigiendo los cuidados de manera individual, pasiva, comprensiva, abordando todas las dimensiones holísticas del ser y manejando una comunicación fácil de entender con el paciente y familiares. Estas acciones brindan resultados positivos que impactan en la satisfacción misma de las personas (Ariza y Daza, 2008, pp.4-7).

Otro aspecto mencionado anteriormente es la satisfacción, considerada como la evaluación positiva que éste hace sobre los diferentes aspectos de la atención recibida. En el adulto mayor, la satisfacción se relaciona con el impacto y/o expectativa de la atención recibida por el personal de salud, y el grado de adecuación que el enfermero aplica para cada paciente. El resultado de satisfacción es parte fundamental, debido a que determina la aprobación de la calidad de las acciones brindadas al paciente, y si el profesional de enfermería presenta habilidades necesarias para complementar cada necesidad del paciente y familia. Se considera un paciente satisfecho cuando se genera en el mismo, un impacto holístico, que genere como resultado la creación de vínculos entre el paciente y el personal de salud, con el fin de ayudarlo a promover su autonomía y pueda ser reintegrado gradualmente a la sociedad. (Huatuco, 2009, pp.41-42).

Esta afirmación se puede corroborar con los estudios de Ruiz, Romero, Trejo, Martínez y Cueva (2015) quienes encontraron el 77.5% de satisfacción alta en personas adultas mayores con enfermedades cardiovasculares. Así mismo también Hernández (2016), con resultados similares, el 81% de los pacientes adultos mayores con hipertensión tuvieron una satisfacción alta. La satisfacción relacionada con los resultados anteriores en adultos mayores con enfermedades crónicas, es particularmente importante ya que ellos son los que están más presentes en el servicio de salud y el profesional de enfermería desde

que el diagnóstico es confirmado y durante toda su estancia hospitalaria. El brindar información al paciente sobre su estado de salud, ayuda a afrontar y prevenir las experiencias negativas de los pacientes de una manera adecuada (Begazo, Escate, Zevallos, Montes, 2015, pp. 14-17).

Al hablar de satisfacción del paciente, el cuestionario Care-Q lo clasifica en dimensiones, las cuales están definidas por Thompson (2005), quien menciona la importancia de entender los elementos de la satisfacción, para saber cómo los adultos mayores definen la calidad de los servicios.

Thompson (2005) define estas dimensiones en:

**Dimensión de disponibilidad:** Se refiere a la presencia del profesional de enfermería, para cubrir las diferentes necesidades de los pacientes, con la capacidad de solucionar problemas y brindar ayuda.

**Dimensión de accesibilidad:** Se refiere a la ayuda inmediata y dedicada al paciente, proporcionada por el profesional de enfermería.

**Dimensión de explica y facilita:** Se refiere al grado de comprensión verbal por parte del profesional de enfermería hacia el paciente, indica la manera de como dirigirse, que palabras utilizar y el tono de voz apropiado para que el paciente y familiares entiendan la información brindada para el cuidado en casa.

**Dimensión de conforta:** Se refiere al grado de calidez proporcionado por el profesional de enfermería durante cada acto de cuidar al paciente, infundiendo bienestar individual.

**Dimensión de anticipa:** Hace referencia a una programación anticipada de cuidados con el fin de prevenir y mejorar calidad de atención.

**Dimensión de monitorea y hace seguimiento:** Hace referencia a planes y acciones, programados y realizadas por el profesional de enfermería, con el

objetivo de evaluar y mejorar los cuidados brindados y obtener una mejor satisfacción por el paciente.

Herzberg (1959) menciona la Teoría de Motivación, según esta teoría, las personas están influenciadas por tres factores, de las cuales mide el instrumento Care-Q (p. 8-11):

**Insatisfacción:** Nivel de satisfacción baja, sucede cuando las expectativas no son alcanzadas por el usuario, relacionadas con la poca presencia del profesional de enfermería para brindar cuidados.

**Satisfacción:** Nivel de satisfacción media, sucede cuando se cumplen con las expectativas básicas del paciente por el profesional de enfermería.

**Complacencia:** Nivel de satisfacción alto, sucede cuando se cubren todas las necesidades básica y se excede en expectativas.

Entre las dimensiones mencionadas, explica y facilita, es un pilar importante entre la relación enfermera – paciente. El profesional de enfermería es el que recibe toda la confianza, dudas y preguntas del paciente, por eso la comunicación tiene que ser activa y constante, de manera que el paciente reciba atención con calidad. Figueroa y Márquez (2010) coincide con resultados positivos en la dimensión comunicación, el 51% de pacientes adultos mayores hospitalizados tuvieron un nivel de satisfacción media, sin embargo, Lenis y Manrique (2015) encontraron que en la dimensión de comunicación, el 70% de pacientes se sentían apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud.

Por ende, una buena comunicación permite al paciente la manifestación de sus dudas, temores e inquietudes, así mismo, el enfermero ayuda a mejorar la comunicación con el paciente mediante la transmisión de mensajes que generen interés y atención, mediante el uso de palabras simples, contacto visual discreto, contacto táctil directo y una situación sutil de humor discreto. Estos actos ayudan a la relajación del paciente adulto mayor, impactando en la

satisfacción del mismo. En este sentido, de manera específica con la dimensión de comunicación; los autores Ruiz, Romero, Trejo, Martínez y Cueva (2015) obtuvieron un puntaje de 47,6% siendo el más alto concerniente a la dimensión explicativa y facilitadora, lo cual indica que el personal de enfermería satisface las necesidades del adulto mayor mejorando la comunicación directa.

En cuanto a la dimensión del entorno, la teoría de Virginia Henderson (1995), menciona que un entorno saludable favorece al adulto mayor, debido a que genera su propia autorrealización, fortaleciendo sus habilidades para integrarse a la sociedad. Este aspecto positivo del entorno genera a un adulto mayor positivo, más saludable y con mejor relación social, el cual brinda una base al personal de enfermería para establecer actividades y cuidados que mejoren el entorno y así obtener un cuidado satisfactorio, en congruencia con Rodríguez y López (2012), quienes obtuvieron resultados del 51% de adultos mayores que tuvieron una satisfacción media en la dimensión confort, relacionado con el entorno, identificando aspectos visibles de: limpieza, orden, privacidad, descanso y alimentación, demostrando que el entorno influye en la satisfacción del paciente.

La enseñanza es una parte esencial de enfermería aplicada desde una edad temprana en el paciente, basándose en los adultos mayores, ellos presentan estilos de vidas más sólidos, y modificarlos en función a mejorar la calidad de vida es una lucha constante del profesional de enfermería. El realizar sencillos cambios como: alimentación saludable, mantener un estado óptimo de higiene, realizar actividades físicas pasiva y llevar un control de enfermedades crónicas, mejoraría la calidad de vida de los adultos mayores. Como resultado de la educación, se consigue reducir un daño irreversible en el adulto mayor, debiendo permanecer en actividad constante, logrando una capacidad de adaptación durante la transición de cambios biopsicosociales (Havighurst, 1969, p.2).

Por ende, para lograr que el adulto mayor obtenga un cuidado satisfactorio es necesario cumplir con las 6 dimensiones mencionadas: accesibilidad, explica, conforta, anticipa, monitorea y disponibilidad. Además tiene ser consecuente con la actitud del profesional de enfermería, proporcionarle un ambiente adecuado al adulto mayor, con el objetivo de desarrollar actividades netamente holísticas e integra; identificando riesgo y prevenirlos, durante la promoción de cuidados para el mismo y familiares, siempre excediendo las expectativas ya que suelen ser cambiantes; y el resultado que se obtenga de satisfacción ,determinara en gran medida la percepción del usuario, en la calidad y calidez en la atención (Remuzgo, 2003, pp.17-19).

## **2. Justificación de la investigación**

La presente investigación justifica el aspecto social ya que la enfermera realiza cuidados con enfoque biologista donde solo aborda el proceso de salud enfermedad en el paciente excluyendo el enfoque psicosocial que siente, sufre y padece, donde la espiritualidad también adquiere valor, olvidando al hombre como un ser holístico que requiere cuidados enfocados de forma íntegra. Esta realidad fue observada durante la práctica pre - profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, donde además la mayoría del personal de enfermería olvidaba la personalización de los cuidados para cada paciente según su dependencia.

En el aspecto práctico, el profesional de enfermería ha ido desplazando características tales como la empatía, la escucha activa o el respeto a la dignidad del individuo, dejando de lado el objetivo de conseguir una comunicación eficaz que permita establecer interacciones y relaciones terapéuticas encaminadas a optimizar la calidad de vida y satisfacción del paciente y familiares. Como consecuencia el paciente deja la institución

hospitalaria con incertidumbre sobre su autocuidado, potenciando su retorno a la institución. Por eso el profesional de enfermería debe transformar las necesidades y pensamientos del autocuidado tanto del paciente y de familiares, orientado a la prevención y la promoción de la salud, así como la tendencia de alejarlo de los servicios de las instituciones hospitalarias, y reintegrarlos a la sociedad.

Por último el aspecto teórico se ha ido desligando sobre el actuar en la práctica de enfermería, como los cuidados que han perdido la formación íntegra y humanística, los cuales deben ser basados en las dimensiones de Thompson (2005) quien expone la: Disponibilidad, Accesibilidad, Explica y Facilita, Conforta, Anticipa, Monitorea y hace seguimiento. Estas dimensiones permiten obtener el nivel de satisfacción, ya que es necesario saber cómo los pacientes definen la calidad de los servicios y atenciones, además lograr brindar recomendaciones y sugerencias para la mejora en la relación entre enfermera – paciente, haciendo que la enfermera sea el receptor de confianza, dudas y preguntas del paciente. Asimismo, esta investigación es un aporte orientado a guiar a otras investigaciones futuras respecto del tema en cuestión, por otro lado, los resultados de esta investigación permitirán al profesional de enfermería del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, a considerar capacitaciones y actualizaciones con el fin optimizar las atenciones que se otorga al adulto mayor, contribuyendo así a su recuperación y envejecimiento saludable.

### **3. Problema**

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2018.?

#### 4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

<b>Definición Conceptual de variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de Escala de Medición</b>
<b>Variable de estudio</b> <b>satisfacción del cuidado:</b> Se define conceptualmente como el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados recibidos del enfermero durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresión por medio del lenguaje.	Accesibilidad	<b>Tema:</b> pregunta del 1 al 5.	<b>Tipo ordinal</b> <b>Nominal</b>
	Explica y Facilita	<b>Tema:</b> pregunta del 6 al 10.	
	Conforta	<b>Tema:</b> pregunta del 11 al 19.	
	Se anticipa	<b>Tema:</b> pregunta del 20 al 29.	
	Mantiene relación de confianza	<b>Tema:</b> pregunta del 30 al 38.	
	Monitorea y hace seguimiento.	<b>Tema:</b> pregunta del 39 al 46.	

## 5. Objetivos

### **Objetivo general:**

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2018.

### **Objetivos específicos:**

- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión accesibilidad.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión explica y facilita.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión conforta.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión se anticipa.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión mantiene relación de confianza.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión monitorea y hace seguimiento.

## METODOLOGÍA

### 6. Tipo y diseño de investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, básico, de nivel descriptivo. Cuantitativo, porque recoge y analiza los datos obtenidos por la variable (nivel de satisfacción) en estudio, básico, porque aporta a la ciencia por medio de los resultados obtenidos, en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas y nivel descriptivo, porque hace una caracterización de la variable en estudio (Huatuco, 2009).

Diseño descriptivo, porque permite obtener información de la única variable en estudio y con los resultados obtenidos determinar el Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado enfermero en el Hospital Regional, en un determinado tiempo y espacio (Zavala, 2010).

Se representa:



En donde:

M = Pacientes adultos mayores

O = Nivel de satisfacción

### 7. Población y muestra

La población considerada en el estudio estuvo conformada por 175 pacientes adultos mayores hospitalizados en el área de medicina en los meses de enero, febrero y marzo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2018.

Para la selección de la población en estudio se tomaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

#### Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 60 años.
- Pacientes que al momento de la encuesta estén orientados en tiempo y espacio y persona.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Pacientes que pueden expresarse verbalmente.
- Pacientes que tengan como mínimo 24h de hospitalización.

#### Criterios de exclusión

- Pacientes que ya hayan sido encuestados y que retornen al servicio antes de terminar el periodo de recolección de datos.
- Pacientes inestables y con trastornos sensorial.

Población obtenida en el primer trimestre del 2018:

<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>
61	55	59	175

La muestra estuvo constituida por 63 pacientes adultos mayores hospitalizados en el área de medicina, a los cuales se les aplico un cuestionario Care-Q en los meses de Junio, Julio y Agosto. Esta muestra se obtuvo a través de un muestreo aleatorio sistemático con un valor  $K=3$  y un punto de partida de 1; estimado con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error de 0.10%.

Se procedio a enumerar a todos los pacientes adultos mayores, y se parte del primer paciente, en este caso "1", se aplica la encuesta Care-Q para luego proceder con el intervalo de "3", esto significa que se aplico el cuestionario de esta manera: 1, 3, 6, 9..., hasta concluir con la cantidad total de pacientes adultos mayores hospitalizados por día.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$N = \frac{z^2 PQN}{(N - 1)e^2 + z^2 PQ}$$

Dónde:

Z: 1.96 = multiplicador de confianza de la distribución normal ( $\alpha = 0,95$ ).

N: Total poblacional.

e: 0,10%

P: 0,5 Proporción.

Q: 0,5 (Q = 1-P)

Reemplazando se tiene:

$$N = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 175}{174 (0,10) + 1,96^2 0,5 \times 0,5}$$

$$N = \frac{168,07}{1,74 + 0,09604}$$

$$N = \frac{168,07}{2,7004} = 62,8$$

$$Nf = 63$$

## 1. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el Cuestionario Corto De Evaluación de la Satisfacción del Usuario acerca del Cuidado de Enfermería (CARE-Q) diseñado por Larson (1981), que define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional a promover un sentido de seguridad. Este instrumento estandarizado contiene 46 conductas de enfermería son medidas mediante gradientes: nunca, a veces casi siempre y siempre con escala análoga de cuatro puntos (1, 2, 3, 4), las cuales determina los comportamientos que perciben los adultos mayores.

Tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente. Evaluando la variable satisfacción con las siguientes puntuaciones de acuerdo a las respuestas del adulto mayor:

Nivel de satisfacción alto, 184 a 139 puntos.

Nivel de satisfacción media, 138 a 93 puntos.

Nivel de satisfacción baja, menor a 92 puntos.

El instrumento CARE-Q, se adaptó consistentemente eliminando algunos de los ítems del instrumento original a través de un análisis psicométrico, se logró obtener ítems consistentes en relación a lo conceptual y estadístico. De los 50 ítems iniciales que contenía el instrumento, se obtuvieron unos rangos altos en cada categoría y un alfa de Cronbach de 0.868, a la exclusión de los ítems sugeridos seguidos por el sistema estadístico para aumentar el coeficiente Alfa de Cronbach: 2, 8, 29 y 39 se obtuvo una fiabilidad interna del instrumento de fue de 0.881. Los coeficientes para cada categoría están distribuidos de la siguiente manera: explica y facilita,  $\alpha=0.59$ ; conforta,  $\alpha=0.86$ ; mantiene relación de confianza,  $\alpha=0.86$ ; se anticipa,  $\alpha=0.72$ ; monitorea y hace seguimiento,  $\alpha=0.79$ ; accesible,  $\alpha =0.76$  (Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara y Castro, 2009).

Para fines de este estudio se realizó una prueba piloto con 12 participantes con similares características del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, para comprobar la confiabilidad del instrumento aplicado en nuestra realidad de estudio, que dio como resultado una fiabilidad con un alfa de Cronbach 0,95 (excelente confiabilidad).

## **8. Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó estadística inferencial y se usó los programas Microsoft Excel 2018 y SPSS Statistics Base 22.0, considerando las herramientas descriptivas con un nivel de significancia de 95%.

## RESULTADOS

**TABLA 1:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión accesibilidad, junio –

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	2	3%
SATISFACCION MEDIO	35	56%
SATISFACCION BAJO	26	41%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

agosto del 2018.

En la Tabla 1, se denota el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor, donde es distinguible un nivel de satisfacción media, manifestado por el 56% (35) de la muestra, así también, un considerable 41% (26), presenta una satisfacción baja, y solo un 3% (2) una satisfacción alta.

**TABLA 2:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión accesibilidad, junio – agosto del 2018.

<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	29	46%
SATISFACCION MEDIO	13	21%
SATISFACCION BAJO	21	33%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 2, se observa el nivel de satisfacción respecto a la dimensión accesibilidad, donde la misma que presenta una satisfacción alta, manifestado por el 46% (29) de la muestra encuestada, mientras tanto, un 33% (21) presenta una satisfacción baja, y solo un 21% (13) un nivel de satisfacción media.

**TABLA 3:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión confort, junio – agosto del 2018.

<b>CONFORTA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	12	19%
SATISFACCION MEDIO	23	37%
SATISFACCION BAJO	28	44%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 3, se observa el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado en la dimensión confort, misma que se encuentra en un nivel de satisfacción baja, calificado por el 44% (28) de la muestra, mientras un 37% (23) presenta una satisfacción media y un 19% (12) alta.

**TABLA 4:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión explica y facilita, junio – agosto del 2018.

<b>EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	3	5%
SATISFACCION MEDIO	7	11%
SATISFACCION BAJO	53	84%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 4, se observa el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado en la dimensión explica y facilita, misma que se encuentra en un nivel de satisfacción baja, calificado por el 84% (53) de la muestra, mientras un 11% (7) presenta un nivel de satisfacción media y solo un 5% (3) alta.

**TABLA 5:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión anticipa, junio – agosto del 2018.

<b>ANTICIPA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	5	8%
SATISFACCION MEDIO	30	48%
SATISFACCION BAJO	28	44%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 5, se observa el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado en la dimensión anticipa, misma que se encuentra en un nivel de satisfacción media, calificado por el 48% (30) de la muestra, mientras un 44% (28) presenta un nivel de satisfacción media y solo un 8% (5) alta.

**TABLA 6:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión relación de confianza, junio – agosto del 2018.

<b>RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	6	10%
SATISFACCION MEDIO	23	37%
SATISFACCION BAJO	34	54%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 6, se observa el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado en la dimensión relación de confianza, misma que se encuentra en un nivel de satisfacción baja, calificado por el 54% (34) de la muestra, mientras un 37% (23) presenta un nivel de satisfacción media y solo un 10% (6) alta.

**TABLA 7:** Nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en la dimensión monitorea y hace seguimiento, junio – agosto del 2018.

<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCION ALTA	8	13%
SATISFACCION MEDIO	35	56%
SATISFACCION BAJO	20	32%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Cuestionario Care-Q aplicado a los adultos mayores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2018

En la Tabla 7, se observa el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado en la dimensión monitorea y hace seguimiento, misma que se encuentra en un nivel de satisfacción media, calificado por el 56% (35) de la muestra, mientras un 32% (20) presenta un nivel de satisfacción baja y solo un 13% (8) alta.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Después de haber finalizado la tabulación de los datos, estos fueron procesados en el programa Microsoft Excel. Lo datos procesados sirvieron como base para la presentación de cuadros y gráficos estadísticos en base a porcentaje, el análisis y discusión se realizó de acuerdo a la fundamentación científica, la cual sustenta la investigación con las siguientes características encontradas:

**En la tabla 1:** El nivel general de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor, siendo así que se encuentra en un nivel de satisfacción media, ello calificado por el 56%, es decir, 35 pacientes encuestados y apenas 2 pacientes que equivalen al 3%, presentan un nivel de satisfacción alta, deduciendo que los cuidados de la enfermera no son tan satisfactorios a opinión de los pacientes.

En el Perú, el grupo poblacional adulto mayor vivencian cambios degenerativos los cuales lo hacen susceptible y a tener mayor presencia en los servicios de salud, es decir, a hospitalizaciones, un ambiente no muy agradable para ellos y de acuerdo al grado de dependencia sometidos al cuidado de un equipo multidisciplinario. La enfermera juega un rol muy importante, es la persona quien va ayudar a satisfacer las necesidades básicas, dirigidas a remediar los déficits de autosuficiencia del adulto y familiares, fomentándoles un ambiente que favorezca el cuidado en el servicio de hospitalización y en casa.

Por lo mencionado la enfermera tiene que capacitarse continuamente sobre el cuidado humanizado al paciente adulto mayor con el fin de mejorar la calidad en el cuidado de enfermería en ámbito intrahospitalario, esto ayudaría a remediar los resultados obtenidos de la investigación.

**En la tabla 2:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión accesibilidad, se obtuvo un nivel alto, manifestado por 29 pacientes, que equivalen al 46% del total encuestado, mientras tanto, un 33% (21) presenta una

satisfacción baja, y solo un 21% (13) un nivel de satisfacción media, deduciendo que los cuidados de la enfermera son satisfactorios a opinión de los pacientes.

Los hallazgos encontrados se fundamentan al diferir con el estudio de Figueroa y Márquez (2010), quien concluyó que el 58,5% presentó un nivel de satisfacción medio, seguido del 29 % lo cual evidenciaría un nivel de satisfacción baja, y finalmente el 12,6 % se encuentra satisfecho con el cuidado que reciben de las enfermeras en el servicio de Medicina y Cirugía

Las necesidades de salud de las personas adultas 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 crónico-degenerativas, alteraciones en la funcionalidad o dependencia física, que lo sitúan en una posición de vulnerabilidad. Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que el personal de enfermería responde a los requerimientos del adulto mayor relacionados con el acercamiento, responder llamados y realizar cuidados. Además, se hace hincapié que consecutivo al 33% de satisfacción alta en accesibilidad, le continua el 21% el cual es un porcentaje valorativo ya que demuestra que gran porcentaje de adultos mayores no presenciaron la accesibilidad de la enfermera.

**En la tabla 3:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión confort, se obtuvo un nivel bajo, ello a percepción de 28 pacientes, que equivalen al 44% de la muestra encuestada, ahora bien, 23 pacientes que equivalen al 37%, presentaron un nivel de satisfacción media, y apenas 12 (19%) una satisfacción alta.

Además el presente estudio difiere totalmente con el estudio de Hernández (2016), quien concluye que el 81% de los pacientes encuestados se encontraban satisfechos con la atención brindada por el profesional de Enfermería, además de asociarse con la dimensión de Amabilidad.

En la dimensión de confort, involucra al personal de enfermería, pacientes y familiares, caracterizados por brindar las mejores condiciones para que el paciente se sienta bien durante su recuperación. Lo cual no se refleja en los hallazgos encontrados, percibido por los pacientes los cuales son de nivel de satisfacción baja. Brindar medidas de confort es un aspecto fundamental para contribuir a la satisfacción del paciente, tales como iluminación adecuada, control de ruidos y ropa de cama adecuada, cuidados fisiológicos, implica condiciones ambientales lo que contribuye un espacio para conocer, establecer empatía, dialogar y educar al paciente.

Se contrasta con el enfoque teórico de la investigación donde se menciona a Virginia Henderson (1995) nos enseña 14 necesidades básicas basadas en la pirámide de Maslow, estas necesidades forman parte del día a día del paciente adulto mayor para lograr su autorrealización. Estas necesidades son parte de: (Respiración, alimentación - eliminación, movimiento, dormir, higiene y temperatura), seguridad (peligros del entorno), pertenencia (comunicación y religión), autoestima (vestimenta y recreación) y autorrealización (trabajar y estudiar). Estas necesidades no pueden desligarse entre ellas, pero si pueden amoldarse a cada persona (2016, pp. 9).

**En la tabla 4:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión explica y facilita, de acuerdo a lo manifestado por estos, se obtuvo un nivel de satisfacción baja, calificado por 53 pacientes que equivalen al 84% del total de la muestra encuestada, por otro lado, se observó que solo 3 pacientes, es decir, el 5%, presentan un nivel de satisfacción alta.

El profesional de enfermería es el que recibe toda la confianza, dudas y preguntas del paciente, por eso la comunicación tiene que ser activa y constante, de manera que el paciente reciba atención con calidad. Figueroa y Márquez (2010) coincide con resultados positivos en la dimensión comunicación, el 51% de pacientes adultos mayores hospitalizados tuvieron un nivel de satisfacción media, sin embargo, Lenis y Manrique (2015) encontraron que en la dimensión de comunicación, el 70% de pacientes se sentían apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud.

Por ende, una buena comunicación permite al paciente la manifestación de sus dudas, temores e inquietudes, así mismo, el enfermero ayuda a mejorar la comunicación con el paciente mediante la transmisión de mensajes que generen interés y atención, mediante el uso de palabras simples, contacto visual discreto, contacto táctil directo y una situación sutil de humor discreto. Estos actos ayudan a la relajación del paciente adulto mayor, impactando en la satisfacción del mismo.

**En la tabla 5:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión se anticipa, de acuerdo al puntaje dado por los pacientes, este presentó un nivel de satisfacción media, manifestado por 30 pacientes, que equivalen al 48% de la muestra encuestada, mientras solo 5 pacientes, es decir, el 8%, presentaron un nivel de satisfacción alta.

El estudio tiene cierta similitud con el estudio de Quizhpilema, Sinchi y Tacuri (2013), respecto a los cuidados de enfermería, el nivel de satisfacción del adulto mayor fue considerado alto con un 82.4% con respecto a los cuidados de enfermería, seguido de un 15,4% que indicaron un nivel de satisfacción bajo y finalmente un 2,2% que respondieron un nivel de satisfacción medio.

En la dimensión anticipa se evalúan los cuidados que el profesional de enfermería planea con anterioridad de acuerdo a las necesidades identificadas en el paciente, con el fin de prevenir complicaciones; no solo en el área asistencial, sino también en la docencia, donde la enfermera busca entablar una comunicación fácil con el paciente y la familia acerca de su situación actual, brindando alternativas de cuidado dentro de la institución para posteriormente aplicarse en casa. Es importante para satisfacer al paciente, que el profesional de enfermería identifique sus necesidades como ser único y holístico evidenciándose en la planificación de cuidados con el objetivo de mejorar las condiciones de salud durante su recuperación, logrando una satisfacción alta.

**En la tabla 6:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión relación de confianza, de acuerdo a los manifestado por 34 pacientes que equivalen al 54% del total de la muestra encuestada, este alcanzó un nivel bajo, por

otro lado, se observó que solo 6 pacientes que equivalen al 10%, presentaron un nivel de satisfacción alta.

La relación de confianza, hace referencia a la actividad que tiene la enfermera demostrando interés y preocupación por el paciente. Así mismo tiene que ver con los cuidados que brinda el profesional de Enfermería al sujeto de cuidado mediante la cercanía y la presencia física del profesional haciendo sentir al paciente como una persona única, confiada, segura coloca al paciente en primer lugar. Los resultados obtenidos en esta dimensión es un hecho importante ya que constituye centralmente el quehacer profesional de la enfermera, ligado con el arte del “cuidar”.

Los resultados ayudan al profesional de enfermería a ser capaz de identificar aptitudes negativas que afectan al paciente, direccionando a un cambio positivo con el fin de moldear conductas deseadas, flexibles, e integrales para cada paciente, logrando mejorar la satisfacción del mismo.

**En la tabla 7:** Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes sobre la dimensión monitorea y hace seguimiento, de acuerdo a 35 pacientes, que equivalen al 56% del total de la muestra encuestada, presentaron un nivel de satisfacción media, es distinguible también que un considerable 32%, es decir, 20 pacientes, presentaron satisfacción baja.

Además, el presente estudio contrasta con el estudio de Ruiz, Romero, Trejo, Martínez y Cueva (2015), donde califican 6 dimensiones del personal de enfermería (accesibilidad, explicación de los procedimientos y facilitación de conocimiento, proporción de confortamiento, capacidad de anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento), llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción global es alta del 61.8%, en la mitad de los entrevistados; por dimensiones, la satisfacción se ubicó de media a alta observando deficiencia en la explicación que brinda el personal de salud con un 12% de satisfacción baja.

La dimensión mencionada, comportamientos de habilidad y destreza para brindar el cuidado óptimo al paciente. Dentro de estos comportamientos se encuentra

el saber aplicar inyecciones, manipular equipos de uso parenteral, las máquinas de succión y otros equipos de alta tecnología. Además, hace referencia a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

Se puede concluir que el personal de enfermería debe ser calificado no solo con lo práctico, sino con conocimiento de avances científicos, con el objetivo de mejorar el cuidado humanizado al paciente, logrando detectar problemas oportunamente y eficazmente. En caso de la presencia de personal nuevo en una institución hospitalaria, el estudio sirve de ayuda para capacitar con anticipación a futuros profesionales de la salud, y a que ellos mismo se motiven a seguir enriqueciendo su conocimiento para poder llevar un cuidado satisfactorio a los adultos mayores del Perú.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- a) Se obtuvo que el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero del adulto mayor, se encuentra en una escala media (35), respecto a sus dimensiones, en accesibilidad, presenta un nivel de satisfacción alta, manifestado por el (29) de los pacientes. Relacionado con el acercamiento accesible del personal de enfermería para responder llamados y realizar cuidados.
  
- b) En cuanto a la dimensión confort, los pacientes calificaron su satisfacción respecto al cuidado enfermero en una escala baja, ello manifestado por el (28) de estos, donde resalta las malas condiciones tales como iluminación, control de ruidos y ropa de cama, cuidados fisiológicos, empatía, dialogar y educación.
  
- c) Respecto a la dimensión explica y facilita, se obtuvo que el (53) de los pacientes en cuanto al cuidado enfermero, presentaron un nivel de satisfacción baja. Relacionado a una comunicación deficiente presentado por dudas, temores e inquietudes, así mismo, falta de interés y atención.
  
- d) En cuanto a la dimensión se anticipa, se encontró que el (30) de los pacientes adulto mayor respecto al cuidado enfermero, presentaron un nivel de satisfacción media. Relacionado a deficiencia en planeamiento de cuidados integrales acuerdo a las necesidades identificadas en el paciente, con el objetivo de prevenir complicaciones.
  
- e) Respecto a la dimensión relación de confianza, se evidencia que el (34) de los pacientes adulto mayor frente al cuidado enfermero, presentaron un nivel de satisfacción baja. Relacionado con no poder identificar aptitudes negativas que afectan al paciente, demostrando desinterés y falta de preocupación.

- f) En cuanto a la dimensión monitorea y hace seguimiento, el (35) de los pacientes adulto mayor frente al cuidado enfermero, presentaron un nivel de satisfacción medio. Relacionado con presencia parcial del personal de enfermería con conocimiento de avances científicos, cuidado humanizado, logrando detectar problemas oportunamente y eficazmente.

## **RECOMENDACIONES**

- a) Respecto a los resultados arribados, el personal de enfermería deberá reforzar aspectos de atención al paciente, tales como el confort, confianza, comunicación, anticipa, explica y monitoreo, donde la enfermera debe poner al paciente en primer lugar, ante todo, dado que es evidenciable en algunas interrogantes los niveles bajos de satisfacción.
- b) El profesional de enfermería debe implementar y reforzar programas educativos sobre métodos de atención al paciente, de tal manera que se puedan aumentar el nivel de satisfacción al adulto mayor en todas sus dimensiones, además de involucrar al familiar durante el proceso de recuperación de la enfermedad, para promover conocimiento de cuidados a los familiares quienes serán responsables del adulto mayor durante el alta hospitalaria y contribuir con la reintegración del adulto mayor a la sociedad.
- c) Esta investigación es un aporte orientado a guiar a otras investigaciones futuras respecto del tema en cuestión, por otro lado, los resultados de esta investigación permitirán al profesional de enfermería del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, a considerar capacitaciones y actualizaciones con el fin optimizar las atenciones que se otorga al adulto mayor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ariza, O. y Daza, C. (2008). *Calidad del cuidado en enfermería en paciente hospitalizado*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Begazo, A., Escate, R., Zevallos, L. y Montes, P. (2015). Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015. (Tesis de grado, Universidad Cayetano Heredia). Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>
- Bellido, J. y Lendínez, J. (2016). *El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera, 2016*. (Tesis de grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/17711/1/TFG-H439.pdf>
- Boggio, M. (26 octubre 2009). Envejecimiento, calidad de vida y cuidado enfermero. Portales Médicos. Recuperado de <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1772/3/Envejecimiento,-calidad-de-vida-y-cuidado-enfermero>
- Ferro, M., Molina, L. y Rodríguez, W. (2010). *La Bioética y sus principios*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652009000200029](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029)
- Figueroa, K. y Márquez, M. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario adulto mayor respecto a la calidad del cuidado que recibe de la enfermera en los servicios de medicina y cirugía del hospital Víctor Ramos Guardia, 2013*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6086/Caushi\\_al.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1)
- Françoise, M. (2016). *Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3558272>
- Havighurst, R. (1969). *Psicología del desarrollo de la edad adulta Teorías y contextos*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED0505220601A/15990>

- Henderson, V. (1995). *La naturaleza de la Enfermería Reflexiones 25 años después*. España, Madrid: McGraw-Hill. Interamericana.
- Hernández, G. (2016). *Grado de satisfacción en el paciente hipertenso con peso normal, sobrepeso y obesidad de 20 a 64 años de edad y su asociación con la atención que brinda la enfermera especialista en medicina familiar del programa de servicios integrales e integrados de la unidad de medicina familiar no. 11 del IMSS delegación Aguascaliente, 2016*. (Tesis de grado, Universidad Autónoma de Aguascalientes). Recuperado de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/123456789/502>
- Huatuco, G. (2009). *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, 2009*. (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/303>
- Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Jaén. (13 setiembre 2010). Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los Lenguajes NNN. Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (15 diciembre 2017). Situación de la Población Adulta Mayo. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01\\_adulto-oct-nov-dic2017.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01_adulto-oct-nov-dic2017.pdf)
- Lenis, C. y Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 12(3); 413-425. Doi: 10.5294 /aqui.2015.15.3.
- Lewis, S., Heitkemper, M. y Dirksen, S. (2004). *Enfermería medicoquirurgica*. Canadá: Elsevier
- López, W. y Rodríguez, K. (2012). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II Minsa Tarapoto, 2012*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1234/Zavala\\_lg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1234/Zavala_lg.pdf?sequence=1)
- Maslow, A. (1970). *Enfermería gerontológica: conceptos para la práctica*. New York: Grossman Publisher.
- Merchán, E. y Cifuentes, R. (1973). *Teorías psicosociales del envejecimiento*. Recuperado de <http://asociacionciceron.org/wp-content/uploads/2014/03/00000117-teorias-psicosociales-del-envejecimiento.pdf>

- Ministerio de salud. (10 julio 2015). Organización de los círculos de adultos mayores en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3271.pdf>
- Ministerio del Poder Popular para la Educación. (31 enero 1959). Teoría de la Motivación: Higiene de Herzberg. Recuperado de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Mira, J. y Aranaz, J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria – Alacant, 2000*. (Tesis de grado, Universidad Miguel Hernández). Recuperado de <http://matronasenred.com/moodle.agscg/login/index.php>
- Miramira, L. (2015). *Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una institución de Salud-Minsa, 2015*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4336>
- Mora, F. (1999). *Interacción endógena de neurotransmisores y envejecimiento*. España: Manual Moderno.
- Negredo, A.A. (2010). *Adaptación positiva en el proceso de envejecimiento*. Madrid: Ed Laguna.
- Organización Mundial de la Salud. (7 julio 2017). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873_spa.pdf?ua=1)
- Padilla, J. (2016). *Grado de satisfacción en el paciente hipertenso con peso normal, sobrepeso y obesidad de 20 a 64 años de edad y asociación con la atención que brinda la enfermera especialista en medicina de familia del programa de servicios integrales e integrados de la unidad de medicina familiar del IMSS delegación Aguascalientes Ecuador, 2016*. (Tesis de grado, Universidad Autónoma de Aguascalientes). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11317/502>
- Palacios, B. (2013). *Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HHUT Tacna, 2013*. (Tesis grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Graman). Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/326>
- Pérez, A. (2014). *Percepción social y profesional que se tiene sobre las personas mayores en los medios de comunicación, 2014*. (Tesis de grado, Universidad de la Laguna). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/585/La%20percepcion%20social%20de%20la%20vejez.pdf?sequence=1>

- Programa de las Naciones Unidas. (5 enero 2014). Estudio del proceso de descentralización en el Perú. Recuperado de <http://www.undp.org/content/dam/peru/docs/Gobernabilidad%20democr%C3%A1tica/pe.Estudio%20proceso%20de%20descentralizacion.pdf>
- Quizhpilema, G., Sinchi, T. y Tacuri, L. (2013). *Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los Cuidados de enfermería que recibe en el servicio de Clínica del hospital Homero Castanier Crespo, 2013*. (Tesis de grado, Universidad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5089>
- Ramos, P. (2006). *Estamos preparados para la atención primaria del adulto mayor*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342006000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000100010)
- Remuzgo, A. (2003). *Nivel de la 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, 2013*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo\\_aa/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo_aa/t_completo.pdf)
- Rogers, M. (2009). *Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del hospital Es salud I, 2009*. (Tesis de grado, Universidad peruana del centro). Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Romero, P., Trejo, J., Martínez, M. y Cueva, J. (2015). *Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., y Fernández, S. (2017). Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Cienc Sal Virt.* 10 (1): 49-61. Doi: /10.22519/21455333.969
- Scholl, J. y Sabat, S. (2008). Estereotipos, la amenaza del estereotipo y el envejecimiento. *Envejecimiento y Sociedad*, 10(3); 20-45. Doi: 10.1017 / S0144686X07006241
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Zapata, S. (2013). *Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Almenara, 2013* (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma) .Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/311>

Zavala, G. (2010). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2010*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1234>

## **Anexos y apéndice**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Base de datos	38
<b>2</b>	Gráficos por cada dimensión	44
<b>3</b>	Cuestionario costo de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería	47
<b>4</b>	Consentimiento informado	50
<b>5</b>	Matriz de coherencia del proyecto	51
<b>6</b>	Confiabilidad del instrumento	52
<b>7</b>	Autorización para aplicación de proyecto	53

## ANEXO N°01

### BASE DE DATOS

Pacientes	Accesibilidad						Explica y Facilita						Conforta									
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
1	4	3	4	4	4	19	1	1	1	1	4	8	4	1	4	4	1	3	4	4	2	27
2	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	1	1	2	2	1	15
3	2	4	2	3	4	15	1	1	4	2	1	9	2	1	3	3	2	2	2	2	2	19
4	3	3	3	2	2	13	1	1	1	2	3	8	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
5	4	3	1	3	4	15	1	1	1	2	4	9	1	1	2	3	1	3	4	4	2	21
6	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
7	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	2	2	1	14
8	2	3	3	1	1	10	2	3	2	3	3	13	3	1	3	3	2	3	3	3	1	22
9	2	2	2	3	2	11	1	1	2	2	1	7	2	1	2	3	2	2	3	3	2	20
10	1	3	1	1	2	8	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11
11	2	4	2	2	3	13	1	1	3	2	2	9	2	1	3	3	2	2	2	2	2	19
12	3	4	3	3	3	16	2	2	4	3	3	14	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
13	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1	1	3	2	15
14	2	3	4	3	2	14	1	3	4	4	4	16	3	2	2	4	3	4	4	4	2	28
15	1	3	2	2	1	9	1	1	1	1	2	6	2	1	1	2	1	1	2	2	1	13
16	2	2	2	2	2	10	1	1	3	2	1	8	1	1	1	3	2	1	3	2	1	15
17	3	4	4	3	3	17	2	2	3	2	2	11	2	1	1	3	2	2	2	2	2	17
18	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	13
19	2	3	2	3	3	13	1	1	3	2	2	9	2	2	3	3	2	2	2	2	1	19
20	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	3	2	1	15
21	3	3	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	3	2	1	16
22	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	2	2	2	16
23	3	3	3	3	3	15	1	1	1	1	1	5	1	1	3	4	1	1	3	3	2	19

24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	13
25	3	3	4	2	4	16	1	1	3	3	3	11	3	1	2	2	1	4	4	4	4	25
26	3	4	3	3	4	17	2	1	1	3	3	10	3	1	4	3	3	1	4	3	1	23
27	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	1	1	3	3	2	22
28	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
29	4	4	1	3	4	16	1	1	1	1	2	6	3	1	1	3	1	3	4	4	1	21
30	4	3	4	4	4	19	1	1	1	1	4	8	4	1	4	4	1	3	4	4	2	27
31	3	3	3	2	2	13	1	1	1	2	3	8	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
32	3	2	2	2	1	10	1	1	1	1	2	6	3	1	3	2	3	2	3	3	2	22
33	4	4	4	3	4	19	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	1	4	3	4	2	20
34	4	3	4	4	4	19	1	1	1	1	4	8	4	1	4	4	1	3	4	4	2	27
35	3	3	3	3	3	15	1	1	1	1	1	5	1	1	3	4	1	1	2	2	1	16
36	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	2	2	1	15
37	3	3	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	3	3	1	17
38	2	4	2	2	1	11	1	2	1	1	3	8	2	1	2	2	1	1	2	1	1	13
39	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	13
40	4	4	4	3	4	19	1	1	1	1	2	6	2	2	3	2	2	4	3	4	2	24
41	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	3	2	1	15
42	3	4	3	3	4	17	2	1	1	3	3	10	3	1	4	3	3	1	4	3	1	23
43	2	4	2	3	4	15	1	1	3	2	1	8	2	1	3	3	2	2	2	2	1	18
44	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	11
45	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
46	3	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	1	2	3	1	1	2	2	1	15
47	4	4	3	2	2	15	1	1	1	2	2	7	3	3	3	3	2	1	3	4	3	25
48	3	2	3	2	2	12	1	1	1	1	2	6	3	2	3	2	2	1	2	3	1	19
49	3	3	4	2	4	16	1	1	1	4	3	10	3	1	3	3	1	4	4	4	4	27
50	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	3	2	1	15
51	2	4	2	3	4	15	1	1	1	2	1	6	2	1	3	3	2	2	2	2	1	18

<b>52</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	2	2	1	3	2	<b>10</b>	2	2	4	4	3	3	3	3	2	<b>26</b>
<b>53</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	3	2	1	4	3	4	2	<b>21</b>
<b>54</b>	2	4	2	2	1	<b>11</b>	1	2	1	1	3	<b>8</b>	2	1	2	2	1	1	2	1	1	<b>13</b>
<b>55</b>	3	3	4	2	4	<b>16</b>	1	1	1	4	3	<b>10</b>	3	1	3	3	1	4	4	4	4	<b>27</b>
<b>56</b>	3	3	4	2	4	<b>16</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	3	3	1	1	3	2	1	<b>16</b>
<b>57</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	3	3	1	1	2	2	2	<b>16</b>
<b>58</b>	2	4	2	3	4	<b>15</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	3	4	1	1	3	3	2	<b>19</b>
<b>59</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	3	3	1	1	1	1	1	1	<b>13</b>
<b>60</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	3	1	2	2	1	4	4	4	4	<b>25</b>
<b>61</b>	2	4	2	2	1	<b>11</b>	1	1	3	3	3	<b>11</b>	3	1	4	3	3	1	4	3	1	<b>23</b>
<b>62</b>	3	3	4	2	4	<b>16</b>	2	1	1	3	3	<b>10</b>	3	3	3	3	1	1	3	3	2	<b>22</b>
<b>63</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	2	2	2	2	3	<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>35</b>

Pacientes	Se anticipa											Total	Mantiene relación de confianza											Total	Monitorea y hace seguimiento											Total
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41		42	43	44	45	46							
1	4	2	1	2	3	4	3	1	1	3	24	1	1	1	3	4	2	4	4	1	21	1	4	4	4	4	3	3	4	27						
2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	22	3	3	3	2	3	3	3	2	2	24	1	2	2	2	3	2	1	1	14						
3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	20	2	2	2	3	3	3	3	2	3	23	1	2	2	3	2	2	2	2	16						
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	4	4	4	4	4	2	31	1	3	3	4	3	3	3	2	22						
5	4	1	1	2	1	3	1	1	1	3	18	1	1	2	1	3	2	4	2	2	18	4	3	4	4	3	1	1	1	21						
6	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	32	4	2	4	3	3	3	4	3	3	29	3	4	4	4	2	3	4	4	28						
7	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	14	1	1	1	1	2	1	3	1	1	12	1	3	2	3	2	1	1	1	14						
8	4	1	1	3	4	4	2	2	2	4	27	2	1	3	1	3	2	4	2	2	20	1	4	4	4	3	2	2	1	21						
9	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	23	1	1	2	2	3	2	3	2	2	18	1	3	3	3	2	2	2	2	18						
10	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	13	1	1	2	1	3	2	3	2	1	16	1	2	3	3	2	2	3	2	18						
11	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	21	2	2	2	3	2	2	3	2	3	21	4	2	2	3	2	2	2	2	19						
12	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	28	3	3	3	3	3	3	4	3	2	27	1	3	3	4	3	3	3	3	23						
13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	3	1	1	1	1	1	10						
14	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	27	2	2	4	3	3	2	3	2	3	24	1	4	4	4	3	3	3	2	24						
15	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	14	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	2	2	2	1	1	1	1	11						
16	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	19	1	1	2	1	2	1	2	1	1	12	1	2	3	3	2	1	1	1	14						
17	2	1	1	2	1	3	1	1	2	3	17	1	1	2	1	3	2	2	2	1	15	4	3	3	3	2	2	1	1	19						
18	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	2	4	1	1	13	4	1	4	3	3	3	1	1	20						
19	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	22	2	1	2	2	2	2	3	2	3	19	4	2	2	3	3	3	2	2	21						
20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	3	1	3	1	1	1	1	1	12						
21	3	2	1	2	2	4	2	2	2	4	24	1	1	1	1	2	1	3	1	1	12	3	2	3	3	3	3	2	1	20						
22	2	1	1	3	1	3	2	1	2	3	19	1	1	1	1	1	1	3	1	1	11	3	2	3	4	3	2	1	1	19						
23	4	2	2	2	1	1	1	1	2	4	20	2	3	1	2	2	2	3	2	1	18	1	2	2	2	1	1	2	2	13						
24	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	2	4	1	1	13	4	1	1	3	3	1	1	1	15						

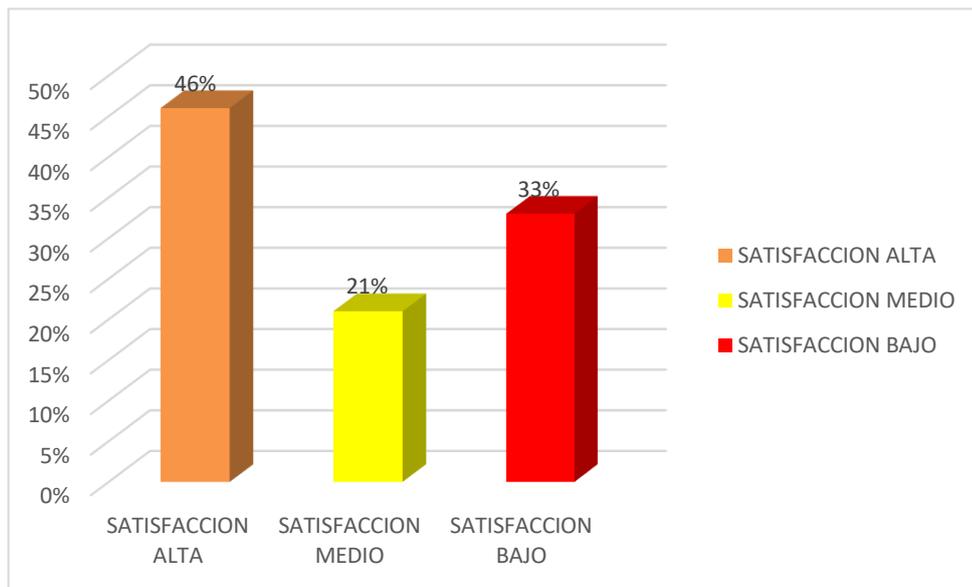
25	4	1	1	3	4	4	3	1	2	3	26	1	1	4	3	3	3	4	3	1	23	4	3	1	4	4	3	4	1	24
26	4	1	2	4	4	4	4	1	2	2	28	1	1	3	3	3	3	4	4	1	23	4	4	1	1	3	3	2	2	20
27	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	22	3	3	2	2	3	3	2	2	2	22	3	3	1	1	1	2	2	2	15
28	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	1	4	4	1	2	3	4	4	23
29	4	2	2	2	1	3	1	1	2	3	21	1	1	1	2	2	1	3	2	1	14	1	2	4	1	3	2	2	2	17
30	4	2	1	2	3	4	3	1	2	3	25	1	1	1	3	4	2	4	4	1	21	1	4	4	1	4	3	3	4	24
31	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	31	3	3	3	4	4	4	4	4	2	31	1	3	1	4	3	3	3	4	22
32	4	2	1	3	1	3	2	1	2	4	23	1	1	1	3	2	1	3	3	1	16	1	2	1	3	2	2	1	2	14
33	3	2	1	3	2	4	3	1	2	4	25	1	1	1	3	3	2	4	3	1	19	1	3	1	3	3	3	2	2	18
34	4	2	1	2	3	4	3	1	2	3	25	1	1	1	3	4	2	4	4	1	21	1	4	1	4	4	3	3	4	24
35	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	20	2	3	1	1	2	1	3	2	1	16	1	2	1	2	1	1	1	1	10
36	2	1	1	3	1	3	2	1	2	1	17	1	1	1	1	1	3	3	2	1	14	1	2	2	4	3	2	1	1	16
37	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	15	1	1	1	1	2	2	3	2	1	14	1	2	3	3	3	3	2	2	19
38	1	4	1	1	1	4	4	2	2	2	22	1	1	1	2	2	1	3	1	1	13	1	2	3	4	4	3	1	3	21
39	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	2	4	1	1	13	1	1	1	3	3	3	1	1	14
40	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	24	2	1	1	3	3	2	3	3	1	19	1	3	1	3	3	3	2	2	18
41	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	3	1	1	1	1	1	10
42	4	1	2	4	4	4	4	1	2	2	28	1	1	3	3	3	3	4	4	1	23	1	4	1	4	3	3	2	2	20
43	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	20	2	2	2	3	2	2	3	2	3	21	1	2	1	3	2	2	2	2	15
44	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	14	1	1	1	1	2	1	2	2	1	12	2	1	2	3	2	1	1	1	13
45	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	2	1	1	3	1	1	1	1	11
46	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	24	3	3	3	2	3	2	3	2	1	22	4	2	1	3	3	2	1	2	18
47	3	2	2	2	1	3	1	1	2	4	21	1	1	2	2	2	1	3	2	2	16	4	2	1	3	2	2	2	2	18
48	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	21	1	1	1	2	2	1	3	2	1	14	4	2	1	3	2	2	1	2	17
49	4	1	1	3	4	4	3	1	2	3	26	1	1	4	3	3	3	4	3	1	23	4	3	4	1	4	3	3	1	23
50	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	3	1	3	1	1	1	1	1	12
51	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	23	2	1	2	3	2	2	3	2	3	20	4	2	2	1	2	3	2	2	18

<b>52</b>	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	20	2	2	3	3	3	3	2	3	2	23	4	2	2	1	2	2	2	2	17
<b>53</b>	4	1	1	3	1	3	1	1	2	3	20	1	1	1	1	2	2	3	2	1	14	3	3	3	3	3	3	2	2	22
<b>54</b>	1	4	1	1	1	4	4	2	2	2	22	1	1	1	2	2	1	3	1	1	13	4	2	3	1	4	3	1	3	21
<b>55</b>	4	1	1	2	4	4	3	1	2	3	25	1	1	4	3	3	3	4	3	1	23	4	3	4	1	4	3	4	1	24
<b>56</b>	4	1	1	2	1	3	1	1	2	3	19	1	1	1	1	2	1	3	1	1	12	4	3	4	1	3	1	1	1	18
<b>57</b>	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	32	2	1	3	1	3	2	4	2	2	20	3	4	4	1	2	3	4	4	25
<b>58</b>	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	14	1	1	2	2	3	2	3	2	2	18	3	3	2	1	2	1	1	1	14
<b>59</b>	4	1	1	3	4	4	2	2	2	4	27	1	1	2	1	3	2	3	2	1	16	4	4	4	1	3	2	2	1	21
<b>60</b>	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	23	2	2	2	3	2	2	3	2	3	21	4	3	3	1	2	2	2	2	19
<b>61</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	13	3	3	3	3	3	3	4	3	2	27	3	2	3	1	2	2	3	2	18
<b>62</b>	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	22	1	1	2	1	3	2	2	2	1	15	4	2	2	3	2	2	2	2	19
<b>63</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	1	1	1	1	1	2	4	1	1	13	4	3	3	1	3	3	3	3	23

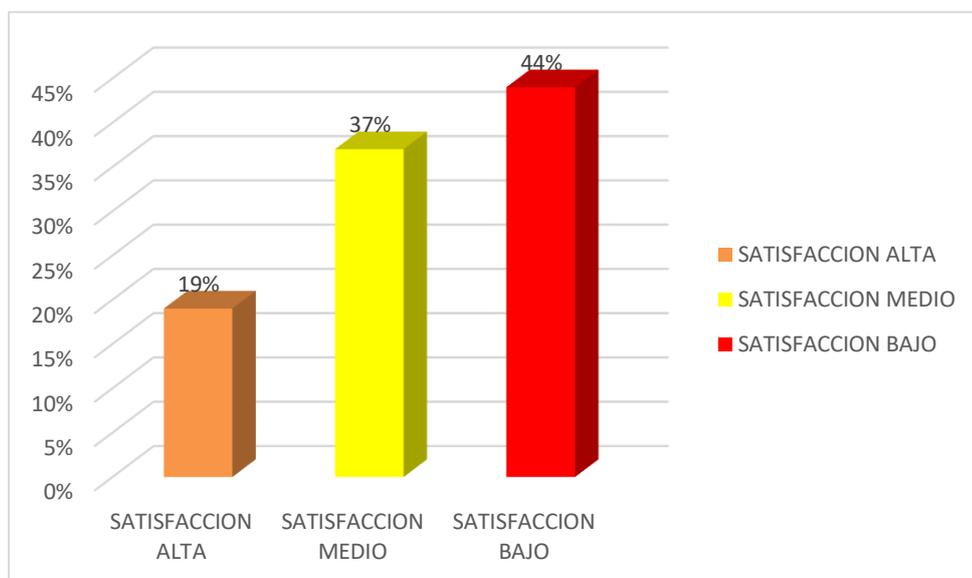
## ANEXO N°02

### GRÁFICOS POR CADA DIMENSIÓN

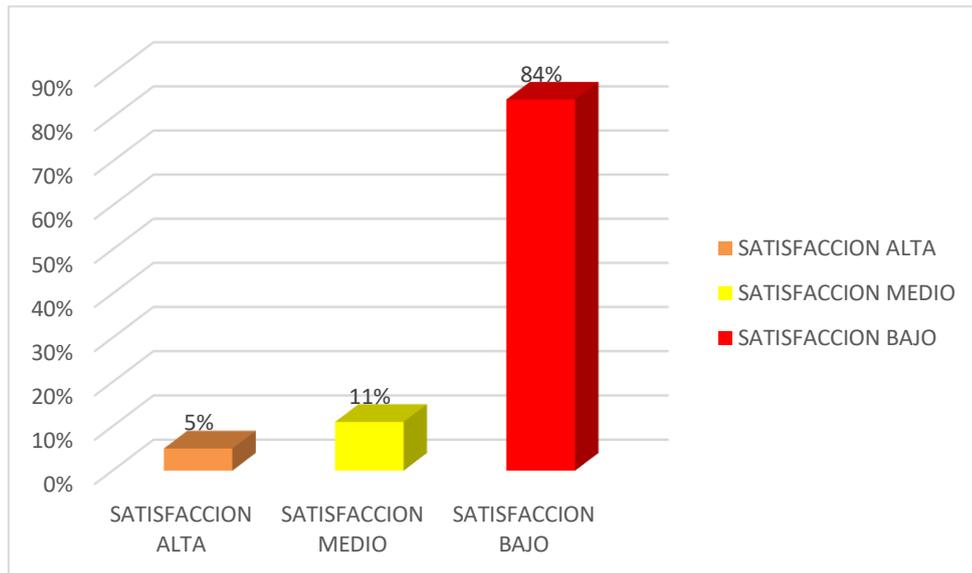
**Figura 1: DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD**



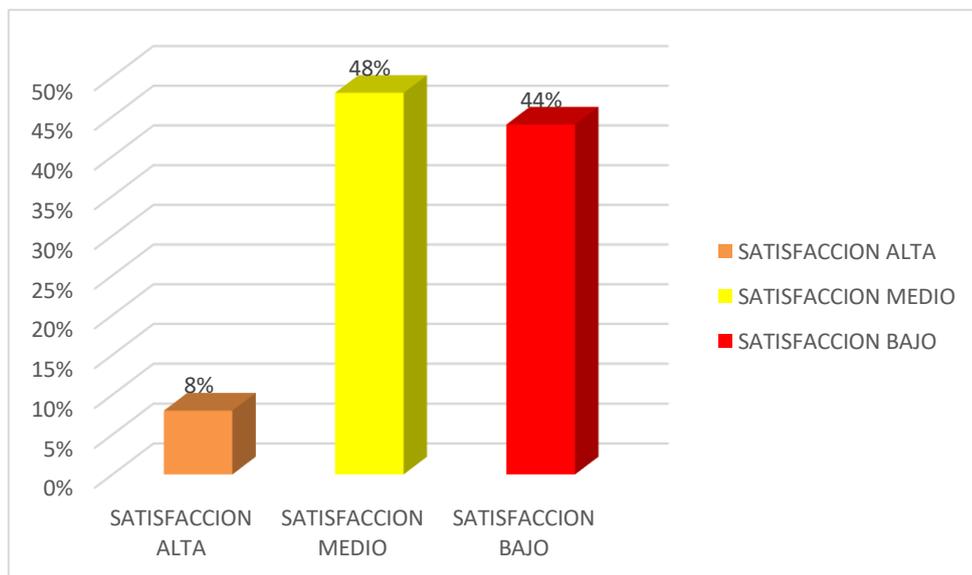
**Figura 2: DIMENSIÓN CONFORTA**



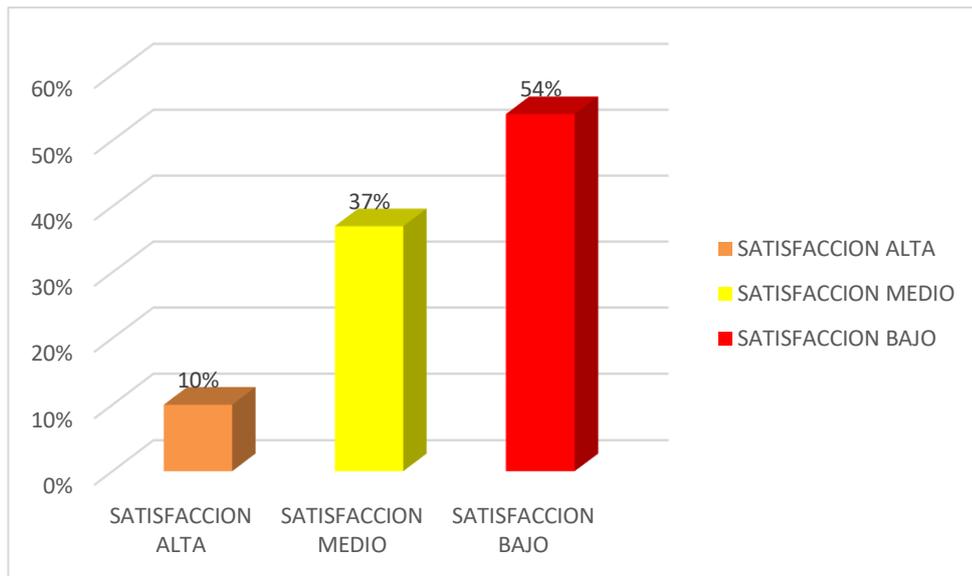
**Figura 3: DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA**



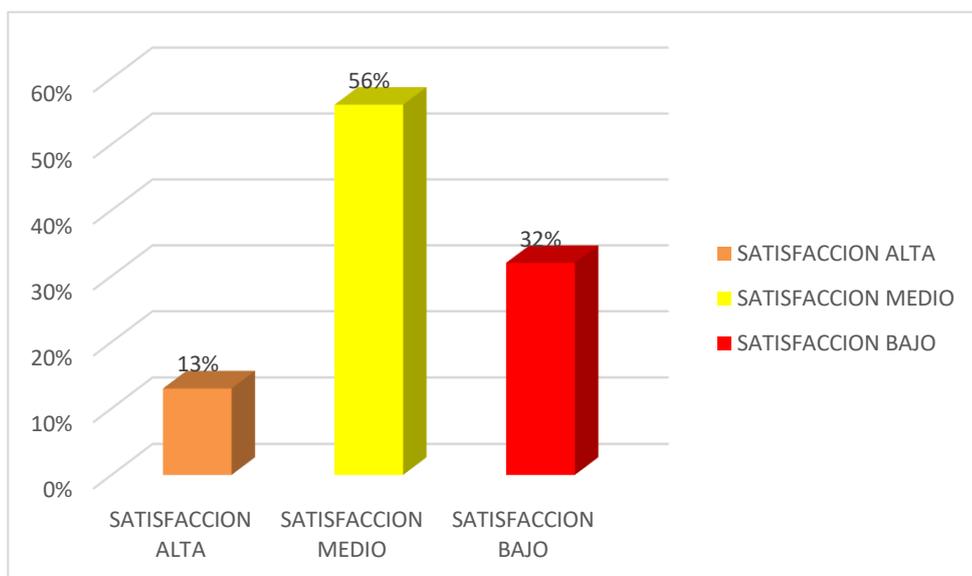
**Figura 4: DIMENSIÓN ANTICIPA**



**Figura 5: DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA**



**Figura 6: DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**



## ANEXO N°03

### **Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería**

#### **I. Presentación:**

Estimado Sr. (a), solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería, para la cual le entrevistare, acerca de la atención que Ud. ha recibido de la enfermera durante su hospitalización y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de enfermería. Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

#### **II. Instrucciones:**

A continuación, le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que mencionaré:

**4 = Siempre:** Cuando esta actividad lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

**3 = Casi siempre:** Cuando estas actividades lo observan frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

**2 = Casi nunca:** Cuando esta actividad lo realiza de vez en cuando o en muy raras ocasiones.

**1 = Nunca:** Cuando nunca se realiza esta actividad.

<b>Accesibilidad</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				x
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			x	
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.			x	
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.		x		
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal		x		
<b>Explica y Facilita</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	x			
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.		x		
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.		x		
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	x			
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.		x		
<b>Conforta</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			x	
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento		x		
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			x	
14. La enfermera es alegre.			x	
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.		x		
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.			x	
17. La enfermera lo escucha con atención		x		
18. La enfermera habla con usted amablemente.			x	
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado		x		
<b>Se anticipa</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
20. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.			x	
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			x	
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.		x		

	(1)	(2)	(3)	(4)
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			x	
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			x	
25. Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			x	
26. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.		x		
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.		x		
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	x			
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			x	
<b>Mantiene relación de confianza</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.		x		
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.		x		
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.		x		
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			x	
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		x		
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			x	
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			x	
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			x	
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted	x			
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
39. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.			x	
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			x	
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			x	
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			x	
43. La enfermera es calmada.		x		
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			x	
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.		x		
46. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.		x		

## ANEXO N°04

### Consentimiento informado

Me presentó ante Ud. siendo interna de la escuela profesional de enfermería: Sammer Herrera Quispe, de la Universidad San Pedro, y a la vez investigadora de un proyecto de investigación con el tema: "Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado enfermero en el hospital regional, Chimbote - 2019."

Yo, Rassa Velasquez Martha, identificada con DNI 30526998

**ACEPTO** a través del presente documento, expreso mi voluntad de participar en esta investigación. Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación, además confió en que la investigadora utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad



Firma del entrevistado

10/07/2019

Fecha de entrevista

ANEXO N°05

Matriz de coherencia del proyecto

Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2018?</p>	<p>❖ <b>General:</b> Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron.</p> <p>❖ <b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión accesibilidad y confort.</li> <li>- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión anticipa, explica y facilita.</li> <li>- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero, en medicina del Hospital Eleazar Guzmán Barron, en la dimensión monitoreo y confianza.</li> </ul>	<p>La variable en estudio es, satisfacción del adulto mayor con cuidado enfermero.</p> <p>❖ <b>Definición Conceptual:</b> Se define como el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados recibidos del enfermero que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje, cuyas dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad.</li> <li>- Explica y Facilita.</li> <li>- Conforta.</li> <li>- Se anticipa.</li> <li>- Mantiene relación de confianza.</li> <li>- Monitorea y hace seguimiento.</li> </ul>	<p>Investigación cuantitativa, básica, de nivel descriptivo y diseño descriptivo. La muestra será de 63 pacientes adultos mayores estimada con un nivel de confianza de 90 % y un margen de error del 0.10%. El instrumento a utilizar es el “Cuestionario corto de evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería” (CARE-Q) con una fiabilidad interna de 0.881. Previamente se dará descripción de la investigación para cada uno de los pacientes y luego firmaran la forma de consentimiento informado de manera voluntaria.</p> <p>Los resultados fueron analizados utilizando estadística descriptiva (tablas de frecuencia) y utilizando la prueba del Chi-cuadrado para la prueba de hipótesis.</p>

## ANEXO N°06

### Validación de Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q)

Larson (1981)

#### Vaciado de datos de los diferentes ítems

N°	S1	S3	S4	S5	S6	S7	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50			
1	3	4	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	1	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	3		
2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	
3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3		
4	3	4	3	4	3	1	2	2	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3		
6	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2		
7	4	4	4	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3			
8	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	4	2	1	2	4	2	1	3	1	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	1	2			
9	4	4	2	2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	4	3	3	2	1	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	1	2		
10	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1
11	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
12	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

### Confiabilidad del instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	12	100,0
	<b>Excluido</b>	0	,0
	<b>Total</b>	12	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,957	46

**Alfa de Cronbach: 0,957**

## ANEXO N°07

### Autorización para aplicación de proyecto



HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"  
CHIMBOTE



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Nuevo Chimbote, 02 de Julio del 2018



OFICIO N° 0349-2018-HREGB-NCH-UAD/D.

Señora  
Mg. Ana Maria Nazario  
Directora de la Escuela de Enfermería  
Universidad San Pedro  
Urb. Los Pinos S/N- CAMPUS UNIVERSITARIO

Chimbote.-

Asunto: Trabajo de Investigación

Ref. : OFICIO N°198-2018-USP-EENF/D

De mi especial consideración:

Por el presente, me dirijo a usted para hacerle llegar mi más cordial saludo, en atención al documento de la referencia y según el INFORME N°322-2018.DE: se Acepta la Ejecución del Trabajo de Investigación Titulado: "SATISFACIÓN DEL ADULTO MAYOR CON CUIDADO ENFERMERO EN MEDICINA DE HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRON" a cargo de alumna:

- Srta. Herrera Quispe Sammer Carolyne

Asimismo después de la culminación del Trabajo de Investigación la alumna deberán presentar un Informe detallado a la Unidad de Docencia e Investigación de nuestra Institución.

Sin otro particular, agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para reiterar a usted las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

VECHA/D7C/muo.  
cc: Dirección  
UADI  
Archivo

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
CAMPUS UNIVERSITARIO  
LOS PINOS S/N - CHIMBOTE  
C. M. P. 1074 - BUE. 107000  
DIRECTOR EJECUTIVO