

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS ENFERMERIA



**Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto
mayor de un Hospital, Huaraz, 2021.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autor:

Sierralta Infante, Ulises

Asesor:

Mg. Rivera Gonzales, Rosa Esperanza (ORCID: 0000-0002-4581-4716)

Huaraz - Perú

2021

INDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
2. Justificación de la investigación:.....	14
3. Problema:.....	15
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	16
5. Hipótesis	17
6. Objetivos.....	17
METODOLOGIA	18
1. Tipo de investigación:	18
2. Población – Muestra:	18
3. Técnicas e instrumentos de investigación:	19
4. Procesamiento y análisis de la información:	19
RESULTADOS	19
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	24
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
Anexos y apéndice	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Adultos mayores atendidos en un Hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería....29

Tabla 2. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la accesibilidad en un Hospital. Huaraz, 2021.....30

Tabla 3. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la anticipación en un Hospital. Huaraz, 2021.....31

Tabla 4. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación al confort en un Hospital. Huaraz, 2021.....32

Tabla 5. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la relación de confianza en un Hospital. Huaraz, 2021.....33

Palabras clave

Satisfacción del cuidado - adulto mayor

Keywords:

Satisfaction of nursing care in the elderly patient

Línea de Investigación: Desarrollo del Cuidado Enfermero

Titulo

Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor de un
Hospital, Huaraz, 2021

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito conocer la satisfacción del adulto mayor en relación a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2021. La metodología utilizada correspondió a una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, de diseño no experimental, la población estuvo constituido por 100 adultos y la muestra fue 80 adultos mayores. La recolección de datos, fue mediante la entrevista, y el instrumento un cuestionario elaborado por Cubas y Guerra (2017). Los resultados fueron que el 62.5% de los adultos mayores presentan un nivel regular de satisfacción en relación a los cuidados dedicados por parte del profesional de enfermería, el 21.3% tienen un nivel bajo de satisfacción, mientras que el 16.3% tienen un nivel alto de satisfacción. El 60.0% de los adultos mayores sienten como regular la calidad del cuidado, sin embargo, el 17.5% indican como malo la calidad del cuidado, 22.5 % de bueno o alto; La prueba estadística de significancia utilizada fue Chi-Cuadrado

ABSTRACT

The purpose of this study is to know the satisfaction of the elderly in relation to the care offered by the nursing professional of the Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2021. The methodology used corresponds to a quantitative, descriptive, cross-sectional research, with a non-experimental design, the population consisted of 100 adults and the sample was 40 older adults. The data collection was through the interview, and the instrument was a questionnaire prepared by Cubas and Guerra (2017). The results were that 62.5% of the older adults present a regular level of satisfaction in relation to the care dedicated by the nursing professional, 21.3% have a low level of satisfaction, while 16.3% have a high level of satisfaction. 60.0% of older adults feel like regulating the quality of care, however, 17.5% indicate the quality of care as bad, 22.5% good or high; here it is important to intervene in order to improve these perceptions that older adults have, in relation to the quality of care. The statistical test of significance used was Chi-Square.

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Internacionales

Parrado Erazo (2021) Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Colombia, tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en adultos mayores el método de estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico aleatorizado simple. Instrumento aplicado. Los resultados demostraron que los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios fueron administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Las conclusiones fueron que valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes.

Botón (2021) en su investigación “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente de Cunén, Quiché, Guatemala, reportó que un 71% de pacientes están satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería y un 29% opinaron que no están satisfechos.

Pech y Soto. (2019) en Yucatán, México realizaron un estudio “Satisfacción del personal adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería”, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería de los servicios de medicina interna y cirugía general. Método de estudio observacional, transversal, descriptivo; constituido por 155 pacientes por turno con estancia mayor de 24 horas, el instrumento de medición del indicador trato digno fue diseñado con 11 preguntas dicotómicas. En los resultados se obtuvo

que la edad media fue de 58 años, el 57% correspondió al género masculino y el 43% femenino, con una estancia hospitalaria promedio de 8.4 días. El estándar para determinar trato digno no alcanzó en tres preguntas: 1) ¿Se presenta la enfermera con usted? (93%), 2) ¿la enfermera le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar? (92%), 3) ¿la enfermera le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? (87%).

Nacionales

Como dice Diaz y De La Cruz (2019) en su trabajo de investigación titulado Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto Mayor Hospital Belén de Trujillo. Fue de tipo cuantitativo, descriptiva de corte transversal se realizó con el propósito de determinar la Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto Mayor. La muestra estuvo conformada por 50 adultos mayores tuvo como conclusiones que el 54% de pacientes adultos mayores presenta un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 44% medio, y el 2% bajo. En la categoría accesibilidad, el 72% presenta un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, 26% medio y 2% bajo; en la categoría explica y facilita, el 78% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería medio, el 14% bajo y el 8% alto; en la categoría de conforta, el 52% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 46% medio y 2% bajo; en la categoría se anticipa, el 52% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 46% medio y el 2% bajo. en la categoría mantiene relación de confianza, el 50% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 50% medio, y el 0% bajo y en la categoría monitorea y hace seguimiento, el 58% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 42% medio y 0% bajo.

Cabe mencionar a Chumpitaz (2018) en su investigación “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora, reportó que el 46% (30) de los pacientes hospitalizados tuvieron un nivel de satisfacción medio, el 31% (20) un nivel de satisfacción alto y el 23% (10) presento un nivel de satisfacción bajo. Por otro

lado. Díaz (2018) en su investigación “Satisfacción del cuidado de Enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo concluyó que el 63.8% de pacientes tuvo un nivel de satisfacción baja, el 29.0 % de pacientes tuvo satisfacción media y solamente el 7.1% presento satisfacción alta.

Es importante considerar a Ganoza (2018) en su investigación “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de Enfermería en observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo” reportó que el mayor porcentaje 48.33% (29) de los usuarios presentaron regular calidad de atención, 31.67% (19) buena y el 20.00% (12) calidad de atención deficiente.

Podemos mencionar a Gonzales y Ordoñez (2018) quienes indican que la complacencia es el efecto no solamente de los esfuerzos profesionales y organizativos; sino que, es el resultado de las vivencias, de las posturas y creencias de los usuarios, las mismas que forman parte de las perspectivas de estos, de la misma forma los precedentes de la complacencia son, sucesiones cognitivas y emotivas, a los que se incorpora el aprecio de la calidad distinguida en relación a los cuidados recepcionados de forma individual.

Como expresa Ruiz y Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación llevado a cabo en Trujillo identificaron como deficiente los niveles de calidad de las atenciones por parte de los profesionales de enfermería en un 2.2% de adultos mayores, en el 22.2% estas atenciones fueron calificadas de regular, mientras que el 75.6% de los usuarios calificaron como buenos.

Así mismo Valverde (2018) en su trabajo de investigación realizado en Huacho identifico que el 46.0% de los usuarios con internamiento manifestaron niveles medios de complacencia, el 31.0% de los usuarios presenciaron niveles altos de complacencia, mientras que el 23.0% manifestaron niveles bajos de complacencia. Así mismo podemos mencionar que la complacencia de los prestadores de estos servicios se mide a través de la consecución de sus expectativas y complacencia de los menesteres individuales a través de la ejecución de sus labores.

Por otro lado, tenemos a Alarcón y Gómez en Pucallpa (2018) realizaron el estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional”. El objetivo del estudio fue 26 determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en dicha institución. El diseño metodológico de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal y se usó como instrumento la escala Likert y una muestra constituida por 100 adultos mayores. En los resultados se encontró que los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina tenían en la dimensión de cuidado de estimulación un nivel de satisfacción alto; la dimensión cuidado de confirmación, un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida, un nivel de satisfacción medio; la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen, un nivel de satisfacción alto; la dimensión de cuidado de sosiego y relajación, un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación, un nivel de satisfacción alto. Los autores concluyeron, lo siguiente: Los pacientes adultos mayores tenían un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por lo tanto, había una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13% (18).

La satisfacción es considerada como “la actividad de satisfacción, de gusto, placentero, como la consecución del anhelo, argumento o hecho con que se replica en su totalidad alguna demanda. Asimismo, denota, el hecho de estar colmado, solucionado, cumplido, llenado, o agrado a un individuo en relación a alguien o a algo material, tranquilizarse o persuadir con un discernimiento eficaz, encontrarse en conformidad con alguna persona o con algo” (Romero, 2018).

Según Donabedian, medir la satisfacción del paciente es un indicador de calidad, es un conjunto de conceptos y actitudes que se construye a partir de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades. Objetivo: determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados (Puch-K,2022).

Contreras et al., afirmaron que la satisfacción 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.

Para Cortés y Serrezuela, la satisfacción es “la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud”.

Según Ataurima, “La satisfacción es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe; es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

Clasificación de la satisfacción

Satisfacción alta sobre el cuidado de enfermería: Un alto nivel de satisfacción en el adulto mayor en condición de alta significa que el trato de la enfermera ha sido con amabilidad y respeto le ha informado ha tratado con amabilidad y respeto, le ha informado sobre los aspectos administrativos y de cuidado en forma adecuada, en la otorgación de cuidados absolviendo sus dudas a todas sus necesidades, respondiendo adecuadamente a sus preguntas, paciente refiere estar satisfecho con los cuidados brindados por la enfermera (Rojo,2018).

Satisfacción media sobre el cuidado de enfermería: Un nivel medio de satisfacción en el adulto mayor en condición de alta puede significar que solo en ocasiones lo ha tratado con amabilidad y respeto, la información dada paciente genera dudas, evade en corta las preguntas formuladas, satisface sus necesidades en forma parcial (Rojo,2018).

Satisfacción baja sobre el cuidado de enfermería: Un nivel bajo de satisfacción en el adulto mayor en su condición de alta cuando la enfermera no lo ha tratado con amabilidad y respeto, no lo ha educado en cuanto a sus necesidades de conocimiento, no existe la relación enfermera paciente y no se ha satisfecho

sus necesidades básicas el paciente al salir de alta refiere estar insatisfecho con el cuidado de enfermería (Rojo,2018).

El profesional de enfermería ejecuta diversas tareas en todos los niveles de atención como el recojo de informaciones de los usuarios, valorando sus problemáticas y sus alteraciones de sus menesteres, estableciendo finalidades, planificando los cuidados a realizar, realizando las operaciones que contestan a las finalidades y a las proyecciones de las atenciones de manera secuencial, administran procedimientos en horarios diferenciados y, al final, examinan la respuesta del usuario a los procedimientos ejecutados por las profesionales enfermeras(as) y su transformación en la adquisición de las finalidades y en la totalidad de estos procesos ocurren demasiadas interrelaciones de sensaciones e impresiones desde que entra en contacto con algún servicio de salud. Se encuentran una sucesión de capacidades que el profesional enfermero(a) requiere o es indispensable ejecutarlo a fin de complacer a los pacientes y a sus familiares cuya finalidad primordial es el bienestar psicológica y emocional (Montes, 2021).

Las atenciones del profesional enfermero(a) no solamente se dedica en las composturas clínicas terapéuticas de los usuarios, además engloba una asociación psicológica y social entre la profesional de enfermería y las personas adultos mayores, esta asociación se transforma en un legítimo trabajo con las personas de edad adulta, es menester la presencia de 2 principios tal como dijo Davis: la voluntad de las personas y la voluntad de la profesional en enfermería, la finalidad de la intervención de la profesional enfermero(a) es conservarlo participe en su contexto, haciendo que su existencia sea dinámica y retribuyente, una de las primeras acciones del profesional enfermero(a) es el entendimiento de los cambios en las componentes de orden físico, psicológico y social a causa de la ancianidad de los individuos, sus problemáticas provenientes y la afección que sufren con sus derivaciones de orden funcional. Este entendimiento orienta a las profesionales en enfermería a proyectar la clase de atenciones que requiere el usuario mayor de edad. El usuario mayor de edad tiene que ser partícipe de manera dinámica en sus propios planes de

cooperación y cuidados, ya que ello le permite que se sienta considerado, fortaleciendo de esta manera su propio yo (Sánchez, 2021).

Entre las dimensiones del cuidado de las personas adulto mayores podemos mencionar los siguientes cuidados:

Cuidados de estimulación: Se refiere al incremento de la competencia de los usuarios a fin de conseguir el entendimiento y consentimiento de los perjuicios de su salud, su colaboración en su tratamiento y en su auto atención. Por ejemplo: estimulando a las personas adultos mayores que presentan sobrepeso a fin de que realice modificaciones en sus peculiaridades de su existencia en asociación a sus costumbres de su forma de alimentarse y en la realización de ejercicios físicos, de tal modo que cooperan a la previsión de forma elocuente la afección coronaria, asimismo le permite ser ágil y renovar su figura personal, comprende una incitación de orden psicológico, físico y social respectivamente. Estas atenciones se vuelven primordiales en el fomento de la salubridad, previsión, procedimiento y restablecimiento de las afecciones, en ese sentido en las labores personales como colectivas con diversas agrupaciones de personas. Las actividades de incitación llegan a ser de orden físico como psicológico los que por lo general se enciernen asociadas, debido a que son complementarios entre sí. Se incita de forma apropiada, fortaleciendo el temperamento y alentando a conseguir provechos para la salud, asimismo apoyando a ejecutar ejercicios, ejecutando una movilización precoz del usuario adulto mayor, y realizando frotaciones de incitación, entre otros (González, 2019).

Cuidados de confirmación: Para Peplau las atenciones por parte de los profesionales enfermeros(as) denota la contribución al desarrollo de la personalidad de los usuarios, esta clase de atenciones es tanto más profundo, cuanto más subordinado está la persona por motivos de su estado de salud, sin embargo esta clase de atenciones conlleva a tonificar psicológicamente a la persona más allá de su afección, las atenciones de corroboración ocurren especialmente a través de la asociación profesional enfermero(a), usuario, fomentando una interrelación que admita a las personas corroborar y cooperar

en la consecución de las finalidades de los proyectos en relación a las atenciones de la salud de las personas mayores de edad (González, 2019).

Para Peplau se trata de una fortaleza que apoya a la maduración y que tiene como fin la promoción y progreso de la identidad direccionada con destino a una vida benéfica y provechosa de las personas, de su entorno familiar y la comunidad en general. Estas atenciones son de condición existencial debida que a través de la destreza de la afección la profesional enfermera(a) tonifica a la persona mayor de edad. Al respecto Peplau aconseja que la profesional de enfermería asuma el papel de reemplazo y orientador respectivamente (González, 2019).

Atenciones de adquisición y continuación de la existencia: para los profesionales enfermeros(as) simboliza el aprovisionamiento de las atenciones que presenten convicción a las personas adultos mayores en la dirección adecuada y dirigida hacia ellas. Es factible que la identidad y la capacidad tecnológica (constituida por los entendimientos, disposiciones, capacidades y experiencias) con las que cuentan las profesionales de enfermería permita tener una representación decisiva con la finalidad de que el usuario se determine con convicción en relación a las personas que atienden, sepa la veracidad y admita tal como es, se encuentre notificado de los hallazgos, es de suma importancia que el usuario considere todos los días su progreso y conozca sus hallazgos, aquí juega un rol trascendental lo informado que se encuentre y los cuidados deben ser oportunos y eficientes. (González, 2019)

Atenciones para proteger la auto representación del usuario: la atención por parte de las profesionales de enfermería debe referirse a las aportaciones que realizan con la finalidad de conseguir que el usuario posea una representación objetiva de él y de los que forman parte de su contexto hay que fomentar a sostener su autoestima, reconocerse y apreciarse, asimismo. En ese sentido la profesional de enfermería tiene la obligación de comprender a fondo al usuario de prioridad, debe valorar sus convicciones y tradiciones y contar una consistente adiestramiento científico, con reforzamientos en temas de valores personales en torno a las personas en relación a su forma de comportarse y su

civilización, la misma que precisa innumerables evoluciones y conductas de los individuos sobre las convicciones basadas en la religión, en sus patrones culturales, en su estilo de existencia. Los cuidados deben propagarse a la totalidad de sus familiares y vecinos en general (teniendo en consideración la pluralidad cultural). (Sánchez, 2019)

Atenciones de tranquilidad y relajación: los seres humanos de forma global al identificar que su condición de salud se encuentra amonestada solicitan asistencia, sin embargo, estas se vuelven aún más imperiosas en el momento que sienten que descuidado, esto le causa preocupación y desasosiego que modifica su tranquilidad y su distensión que agrava los indicios primarios y prorroga su medicación. En muchos casos las posturas de su contexto tales como: las carencias económicas, ausencia de labores, o alguna pérdida relacionada a (separación, fallecimiento de una persona cercana, algún robo sufrido) ocasionan zozobra e inestabilidad emotiva la misma que perturba la tranquilidad y la distensión en diversos niveles, la intromisión de las profesionales enfermeros(as) deben proceder de forma inminente y realizar un proyecto de rehabilitación cuya finalidad debe centrarse en la recuperación de la serenidad del usuario y su contexto con la finalidad de alejarse de los dificultades inmediatamente sin perder tiempo alguno, con el objetivo de conseguir que el usuario repose y se tranquilice y así alcanzar la apremiante placidez que coadyuva en su medicación (Sifuentes, 2019).

Atenciones de restitución: esto personaliza el apoyo que se debe brindar a los pacientes con la finalidad de lograr la igualdad de su salud y sin ningún tipo de incertidumbre simboliza el apoyo físico, psicológico y social, de acuerdo a las necesidades insatisfechas del usuario a quien se le está realizando los cuidados. Esta clase de atención logra la mayoría de su significación cuando los usuarios atendidos poseen altos niveles de subordinación debitado a su afección e internamiento en las instalaciones de un establecimiento de salud. La atención del profesional enfermero(a) de restitución comprende la complacencia de menesteres humanos que el usuario no consigue realizar por el mismo, ya que

desconoce su forma de realización, porque no cuenta con la energía corporal y psíquica que le permita realizar dicha actividad (Soto,2019).

Implica igualmente toda la ayuda que ofrenda la profesional de enfermería a fin de que el usuario se someta a espacios de diagnóstico y tratamientos, protegiendo la totalidad y la vida con menores costos posibles tanto desde el punto de vista sociales y económicos para el usuario. La profesional de enfermería contribuye con altos niveles de competencias técnicas la misma que necesita de preparación y dominios de los entendimientos, disposiciones, capacidades y talentos específicos en cada uno de las situaciones particulares en las que deben de intervenir con la finalidad de aliviar a los usuarios en relación a sus dolencias y quejas (Soto, 2019).

Complacencia del usuario adulto mayor en relación a las atenciones por parte de las profesionales de enfermería, es un tratamiento de recojo de datos importantes sobre el cuidado global que perciben los usuarios mayores de edad y es la marca de arranque para la implementación de los cuidados enfermeros (as). Al mencionar global, se comprende que debe conseguirse datos relacionados a la complacencia del usuario en la restitución de sus competencias prácticas, su forma de existencia, sus valores y costumbres en relación a su salud, de su entorno familiar y sus vecinos en general, que por diversas situaciones se encontraron alterados. Para tener éxito en la complacencia del usuario es importante establecer una buena comunicación, un trato humanizado y calidad de las atenciones que depende de muchos agentes tales como: la postura del profesional de enfermería, las condiciones del ambiente donde se desarrolla la tarea y la manera como el usuario adulto mayor recibe las atenciones (Max Neef , 2019).

Por ello es muy importante medir los niveles de complacencia de los usuarios ya que constituye un elemento primordial, que permite examinar los niveles de calidad y calidez en el actuar de las profesionales de enfermería. A través de la identificación del usuario por su nombre, que permite el fomento de un ambiente de confianza de esta manera complacer las menesteres y expectativas que cada usuario tiene. Las necesidades corresponden aquellas que, sin lugar a

duda, el usuario espera ver complacidas, es difícil que el usuario sienta el menester de algo que no entra dentro de su marco de referencia; este es el motivo por la que el usuario siempre la formula en sus propios términos. Existen diversos niveles de menesteres cuya complacencia genera diferentes impactos (Max Neef , 2019).

La complacencia de un menester que se considera estratégico por el usuario induce mayor confianza que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que los menesteres; aunque el usuario no las hace explícitas, su complacencia determina en gran medida la percepción por el usuario de la calidad y calidez en lo cuidados. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada usuario sea distinto de los demás. Hay que partir de la convicción de que el usuario, como persona que es, raramente está del todo complacido, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Es conveniente no omitir que el producto o servicio que el usuario obtiene no suele ser más que un medio para complacer su auténtico menester. Las necesidades objetivas e implícitas se complacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el usuario; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad del producto o del servicio" por lo limitado que son sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada persona (Max Neef, 2019).

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y posturas positivas por parte del personal en contacto con el usuario. El usuario se forma siempre una opinión sobre las atenciones que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad?, primordialmente en aquello que es capaz de concebir y percibir con claridad; esencialmente asociadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil conseguir un nivel de servicio aceptable de calidad (Max Neef, 2019).

Teoría de Watson refiere que el “El cuidado humanizado es la manifestación dedicada, atenta, incondicional del profesional de enfermería al entrar en

contacto con el usuario. Es apoyar a que recobre su independencia, su autonomía, es la preocupación y el esmero para conseguir un estado de máximo bienestar físico, psicológico, social y espiritual, lo cual se consigue a través de la comunicación terapéutica, la comprensión, la aceptación, la tolerancia, la escucha activa, el establecimiento de una asociación de ayuda donde los pensamientos y sentimientos se reflejan de forma coherente con las actividades que se realizan.

El profesional de enfermería alrededor de todo el mundo tienen la responsabilidad de admitir un rol activo como el afrontar el mundo de las emociones y su trascendencia para la inclusión en el arte de atenciones en el desarrollo de conocimientos a nivel de la práctica cotidiana ejecutando un gran número de tareas: como es el caso del recojo de información, la valoración de problemas y los menesteres, el establecimiento de objetivos, la planificación de los cuidados, la realización de las intervenciones que responden a los objetivos y a la planificación de los cuidados y examinan la respuesta del usuario a las intervenciones del profesional de enfermería (Max Neef, 2019).

Hay una sucesión de habilidades que los profesionales de enfermería en su diario que hacer le resultan imprescindibles, la existencia de las mismas facilita alinear recursos anímicos que propician mayores destrezas en la resolución de problemas, en el fomento de relaciones interpersonales, incrementando así habilidades sociales, lo que ayuda a fortalecer el rendimiento en las labores que realizan y generar defensas para la reacción positiva a la tensión y al stress de cada usuario (Max Neef, 2019).

Argumentos como los anteriores son reafirmados por teóricas de enfermería como Jean Watson que refirió: que el objetivo de la enfermería radica en simplificar la consecución por la persona de un mayor grado de armonía entre mente, cuerpo y alma, que generen procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, auto curación y autocuidados. Watson sostiene que este objetivo se logra a través del proceso de asistencia de persona a persona y de las transacciones que dicho proceso origina. A nivel local el cuidado humanizado es un tema que abarca muchos aspectos entre lo cual sobresale como un

impedimento el nivel del hospital y la cantidad de personal en cada servicio, cuando una persona sufre menoscabo de su salud necesita de ayuda y cuidados profesionales para conseguir la adaptación, explicaciones acerca de cómo afrontar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la afección y de los procesos de atención hospitalarias, es aquí el requerimiento que los profesionales de la salud deben comprender que el usuario requiere participar de sus cuidados conjuntamente con su entorno familiar (Max Neef, 2019).

El paciente exige en la actualidad el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para admitir una atención en salud, de tal forma que él se sienta valorado como individuo en sus dimensiones humanas, dentro de nuestra realidad se ve la gran demanda de atención de los pacientes que requieren en la actualidad la humanización en los hospitales que es un menester que demanda los usuarios como parte de un derecho, es aquí que las políticas de salud están encauzadas a instaurar normativas legales que asegure el buen trato al paciente que se acercan a cada establecimiento de salud para una atención oportuna con calidad (Flores, 2019).

Según Watson los conceptos metaparadigmaticos son: Salud: se define como unidad y concordia en la mente cuerpo y el alma y se encuentra relacionado con el grado de cohesión entre el yo percibido y el yo experimentado. La persona es una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y menciona que la personalidad va asociada a ideas, donde es libre de tomar decisiones. Entorno: se refiere al papel que cumplen las profesionales de enfermería, lo cual consiste es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, sus creencias, sus expectativas e historicidad. Enfermería: para Watson la enfermería reside en conocimientos, pensamientos, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Menciona que la práctica diaria de la enfermera se encuentra basada en valores humanísticos donde comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de manera semejante que la otra persona lo experimente. Se sabe que la enfermera debe de tener conocimiento científico para poder encaminar la actividad, pero la

cualidad de la enfermera es lo asociado en la ayuda asociada a la ciencia de cuidar a las personas (Flores, 2019).

Justificación de la investigación:

La presente investigación, nos presentara resultados sobre la satisfacción del adulto mayor relacionado con el cuidado que realiza el profesional enfermero(a), al adulto mayor que es un grupo vulnerable.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación se realizó con la finalidad de contribuir con datos sobre la satisfacción del adulto mayor cuyos resultados obtenidos serán como antecedente, para estudios que se vayan a realizarse más adelante por su franqueza y confiabilidad del tema en estudio; por otro lado, se ha de tonificar el crecimiento de ejes de estudio sobre este tema.

Desde el punto de vista metodológico, el proceso y los instrumentos utilizados, permitió desarrollar nuevas investigaciones los cuales serán aplicados a otras realidades nos brindarán resultados importantes que serán aportes para otras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación se ejecutó, debido a que coexiste la imperiosa necesidad de conocer la satisfacción del paciente adulto mayor que ingresa a los diversos servicios del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, con la finalidad de obtener resultados que sirvan como diagnóstico y base para elaborar planes que reconforten el cuidado de enfermería y mejore la calidad del servicio que se presta en todas las áreas hospitalaria.

Desde el punto de vista científico se justifica porque permitió aportar conocimientos sobre la satisfacción del adulto mayor, validados, generando material de referencia bibliográfica para que pueda ser manejado en investigaciones similares

Desde el punto de vista social el presente estudio nos proporcionó el conocimiento sobre la cultura, creencias, costumbres, idiosincrasia del adulto

mayor que acude al hospital ya que es un hospital de referencia para toda la región Áncash parte sierra y es de nivel II.2

Problema:

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería hospital Huaraz, 2021?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Escala de medición
<p>Variable Satisfacción Es la percepción del adulto mayor que alcanza o sobre pasa sus expectativas respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería durante su tiempo de hospitalización Ravello,2019).</p> <p>Cuidado El cuidado enfermero consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos de forma anticipada y accesible, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor reflejará una expresión de satisfacción (Sánchez, 2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del adulto mayor • Cuidado de accesibilidad • Cuidado de anticipación • Cuidado confort • Cuidados en confianza 	<p>Nivel de Satisfacción bueno Nivel de Satisfacción regular Nivel de Satisfacción malo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equitativo • Igualdad • Cuidado humanístico • Cuidado continuo • Seguridad • Identifica • saluda por su nombre • Le trata a usted como una persona individual. 	<p>Bueno Regular Malo</p> <p>Ordinal</p>

5. Hipótesis

Implícita

6. Objetivos

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor de un Hospital. Huaraz, 2021.

Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la accesibilidad en un Hospital. Huaraz, 2021.

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la anticipación en un Hospital. Huaraz, 2021.

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación al confort en un Hospital. Huaraz, 2021.

Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la relación de confianza en un Hospital. Huaraz, 2021.

METODOLOGIA

2.1 Tipo de investigación:

Según la naturaleza del estudio: El presente trabajo, fue una investigación cuantitativa porque permitió recolectar información sobre la satisfacción del adulto mayor en cuanto al cuidado que brinda la enfermera hospital Huaraz.

Según el nivel que se desea alcanzar, correspondió al descriptivo según lo citado por el autor. (Hernández Sampieri, 2019)

Según el tiempo de ejecución: El presente estudio de investigación, fue de tipo transversal porque se recolecto los datos sobre la satisfacción de los adultos mayores frente a los cuidados que brinda el profesional de enfermería, el cual fue en un solo momento y sin interrupciones.

Diseño de investigación No experimental, tipo descriptivo, en el presente estudio de investigación no se manipulo las variables: satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados del profesional de enfermería, sólo se observó las situaciones ya existentes, es decir, no se tuvo control directo sobre ellas ni mucho menos se influyó.

2.2 Población – Muestra:

La población estuvo conformada por 100 adultos mayores hospitalizados. El tipo de muestreo que se empleó en la presente investigación fue el probabilístico aleatorio simple. Hernández, Sampieri (2016) lo define como el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

Criterios de inclusión

- Usuario de 60 años a más.
- Usuario mayor hospitalizado.
- Usuario mayor de edad con facultades mentales conservadas.
- Usuario mayor de edad que hable español.

- Usuario mayor de edad que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado
- Criterios de exclusión**
- Usuarios con demencia o enfermedad que imposibilite responder el cuestionario.
 - Usuario que no firme el Consentimiento informado.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnica:

Encuesta, el cual recogió todo lo concerniente a satisfacción y cuidado del adulto mayor.

Instrumento:

Cuestionario estuvo dividido según dimensiones de satisfacción y cuidado con una confiabilidad de 95%. Elaborado por Cubas y Guerra (2017).

2.3 Procesamiento y análisis de la información:

Para el procesamiento de los datos se recogió la información mediante el cuestionario para cada variable, se hizo uso de la estadística con la ayuda del programa informático de análisis de datos que es el Software estadístico SPSS, Versión 24.0 (Statistical Package for the Social Sciences), De acuerdo con el tipo y diseño de la investigación la estadística que se utilizó fue la inferencial teniendo en cuenta las escalas de medición de las variables.

RESULTADOS

Tabla 1.

Adultos mayores atendidos en un Hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
-----------------------	------------	------------

Malo	17	21.3%
Regular	50	62.5%
Bueno	13	16.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia con los datos del cuestionario.

En la presente tabla se evidencian a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 17 adultos mayores que representan al 21.3% tienen un nivel malo de satisfacción, 50 adultos mayores que representan al 62.5% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 13 adultos mayores que representan al 16.3% tienen un nivel bueno de satisfacción.

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados en el hospital de la ciudad de Huaraz presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, sin embargo, hay un 21.3% sienten que los cuidados brindados son malos.

Tabla 2

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la accesibilidad en un Hospital. Huaraz, 2021.

Nivel de satisfacción en accesibilidad	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Malo	14	17.5%
Regular	48	60.0%
Bueno	18	22.5%
Total	80	100.00%

Fuente: Elaboración propia con los datos del cuestionario.

En la presente tabla se muestran a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en la dimensión accesibilidad. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 14 adultos mayores que representan al 17.5% tienen un nivel malo de satisfacción, 48 adultos mayores que representan al 60.0% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 18 adultos mayores que representan al 22.5% tienen un nivel bueno de satisfacción.

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados en el hospital de la ciudad de Huaraz presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería en su dimensión accesibilidad, sin embargo, hay un 17.5% sienten que los cuidados brindados son malos.

Tabla 3

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la anticipación en un Hospital. Huaraz, 2021.

Nivel de satisfacción en anticipación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	22.5%
Regular	47	58.8%
Bueno	15	18.8%
Total	80	100.00%

Fuente: Elaboración propia con los datos del cuestionario.

En la presente tabla se muestran a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en la dimensión anticipación. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 18 adultos mayores que representan al 22.5% tienen un nivel malo de satisfacción, 47 adultos mayores que representan al 58.8% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 15 adultos mayores que representan al 18.8% tienen un nivel bueno de satisfacción.

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados en el hospital de la ciudad de Huaraz presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería en su dimensión anticipación, sin embargo, hay un 22.5% sienten que los cuidados brindados son malos.

Tabla 4

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación al confort en un Hospital. Huaraz, 2021

Nivel de satisfacción en confort	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	16.3%
Regular	55	68.8%
Bueno	12	15.0%
Total	80	100.00%

Fuente: Elaboración propia con los datos del cuestionario.

En la presente tabla se muestran a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en la dimensión confort. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 13 adultos mayores que representan al 16.3% tienen un nivel malo de satisfacción, 55 adultos mayores que representan al 68.8% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 12 adultos mayores que representan al 15.0% tienen un nivel bueno de satisfacción.

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados en el hospital de la ciudad de Huaraz presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería en su dimensión anticipación, sin embargo, hay un 16.3% sienten que los cuidados brindados son malos.

Tabla 5

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la relación de confianza en un Hospital. Huaraz, 2021

Nivel de satisfacción en relación de confianza	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	26.3%
Regular	47	58.8%
Bueno	12	15.0%
Total	80	100.00%

Fuente: Elaboración propia con los datos del cuestionario.

En la presente tabla se muestran a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 21 adultos mayores que representan al 26.3% tienen un nivel malo de satisfacción, 47 adultos mayores que representan al 58.8% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 12 adultos mayores que representan al 15.0% tienen un nivel bueno de satisfacción.

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados en el hospital de la ciudad de Huaraz presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería en su dimensión anticipación, sin embargo, hay un 26.3% sienten que los cuidados brindados son malos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla 1 del presente informe se observa que el 62.5% de los adultos mayores presentan un nivel regular de satisfacción respecto a los cuidados brindados por parte del profesional de enfermería, el 21.3% tienen un nivel malo de satisfacción, mientras

que el 16.3% tienen un nivel bueno de satisfacción. Estos resultados presentan ciertas diferencias a los encontrados por Valverde (2017), quien identificó que el 55.56% de las personas presentaron un nivel alto de satisfacción, el 12.96% nivel medio de satisfacción y el 31.48% baja satisfacción. Asimismo, Sahirita Katerinne; Ruiz Rodríguez, Zulma Mariella, en el trabajo de investigación lograron identificar que el 2.2% de adultos mayores presentaron un nivel deficiente de calidad de cuidado de enfermería, 22.2 % regular, y el 75.6% un nivel bueno. Es preciso indicar que según Massip, Ortiz, Llantá, Peña e Infantes (2008), la satisfacción es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, asimismo Gonzales, Lacasta y Ordoñez (2006) refieren que la satisfacción es la consecuencia no solo del esfuerzo profesional y organizativo; sino también el resultado de las vivencias, las actitudes y las creencias del paciente, todo lo cual conforma las expectativas de este, asimismo los antecedentes de la satisfacción suelen ser, procesos cognitivos y emocionales, a los que se suma la valoración de la calidad percibida de la atención sanitaria.

En la tabla 2 se observa que el nivel de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería en su dimensión accesibilidad, identificándose que el 17.5% tienen un nivel malo de satisfacción, el 60.0% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que el 22.5% tienen un nivel bueno de satisfacción.

En la tabla 3 del presente informe se evidencian que el 58.8% de los adultos mayores hospitalizados perciben de regular la calidad de anticipación de los cuidados brindados por parte de los profesionales de enfermería, el 22.5% indican como malo la calidad de anticipación, mientras que el 18.8% manifiestan que la calidad de los cuidados de anticipación es bueno. Es preciso mencionar que la mayoría de los adultos mayores a través de los presentes resultados están manifestando que es necesario mejorar la calidad de los cuidados de anticipación por parte de los profesionales de enfermería.

En la tabla 4 del presente informe se observa que el 68.8% de los adultos mayores hospitalizados perciben como regular el confort del cuidado brindado por parte de los profesionales de enfermería, el 16.3% percibe como malo el confort en el cuidado, mientras que el 15.0% manifiesta que el nivel del confort en el cuidado es bueno. Estos

resultados confirman la necesidad de seguir mejorando el confort en el cuidado que brindan los profesionales de enfermería a fin de que los usuarios se sientan más tranquilos y puedan sobrellevar sus enfermedades de la mejor manera. Es preciso indicar la importancia de medir el confort del cliente ya que constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel satisfacción y cuidado en el actuar de la enfermera, al respecto Izquierdo (2019), manifiesta que el usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona en sus dimensiones humanas, dentro de nuestra realidad se observa la gran demanda de atención de los usuarios que requieren en la actualidad la humanización en los hospitales que es una necesidad que demanda los usuarios como parte de un derecho es aquí que las políticas de salud están enfocadas a establecer normativas legales que asegure el buen trato al usuario que se acercan a cada hospital para una atención oportuna con respecto al confort que recibe el usuario.

En la tabla 5 se muestran a las personas adultas mayores atendidas en el hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en la dimensión relación de confianza. Del 100% de los adultos mayores que formaron parte de la presente investigación se encontró que 21 adultos mayores que representan al 26.3% tienen un nivel malo de satisfacción, 47 adultos mayores que representan al 58.8% tienen un nivel regular de satisfacción, mientras que 12 adultos mayores que representan al 15.0% tienen un nivel bueno de satisfacción.

CONCLUSIONES

Más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados presentan un nivel regular de satisfacción sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, sin embargo, hay un 21.3% que sienten que los cuidados brindados son deficientes.

El 17.5% indican como malo el cuidado, aquí es importante intervenir a fin de mejorar estas percepciones que tienen los adultos mayores, en relación al cuidado.

El 67.5% de los adultos mayores califican como regular el brindado por el profesional de enfermería, además es preciso indicar que el 21.3% manifiestan que el nivel de cuidado es malo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la jefatura de enfermería que coordine con las supervisoras que realicen un monitoreo continuo al profesional de enfermería para ver el cuidado que brindan durante su turno el cual permitirá conocer la satisfacción del adulto mayor.

Se sugiere al departamento de enfermería que coordine con la unidad de calidad para hacer el seguimiento y las visitas inopinadas a los servicios para poder recoger información que nos permita conocer la satisfacción de los adultos mayores de los diferentes servicios.

A las profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios de hospitalización brinden cuidados al adulto mayor respetando sus creencias, y costumbres, del adulto mayor para que ellos sientan una satisfechos con los cuidados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, C., y Tirado, C. (2016). Nivel de Satisfacción del Paciente Post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente De Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Anahua, P., y Mamani, W. (2017). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en la persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Arroyo, M., Ribeiro, M., y Mancinas, S. (2011). La vejez avanzada y sus cuidados.
- Banco Mundial. (2018). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Recuperado de <http://univallefundamentos.blogspot.com>, atencion-de-la-salud-de-bajacalidad.html.
- Barahona, J. Calapiña, I. (2015). Satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería Hospital del Canton. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Bernardini, et al. (2005). Geriatria desde el principio. Buenos aires, Argentina: Glosa.
- Bervian (2012) Metodología Científica, Ed. Mc Graw Hill, México.
- Boton, S.I. (2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente de Cunén, Quiché, Guatemala.
- Cristina Guadalupe (2014) calidad humana: mezcla de dignidad de ser quienes somos y de humildad para reconocer que podemos mejorar España.
- Chumpitaz, M.M. (2017). Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina hospital nacional María Auxiliadora, Lima Perú.
- Coveñas, D. (2019). Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Piura, Perú.
- Cubas, J., Guerra, M., y Parco, R. (2016). Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, (tesis de pregrado). Universidad peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Díaz, L. P. (2018). Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor lazarte Echegaray – Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo Peru.

- Donabedian, A. (2005) Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293>.
- García, C. (2016). Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel. Universidad de laguna España.
- Ganoza, L. G. (2018). Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Larson, P. (1993). Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización: *Western Journal of Nursing Research*.
- Lévano, S. (2017). Satisfacción del paciente post operatorio inmediato del cuidado de enfermería en el hospital san juan de Dios de Pisco Perú.
- Ibarra, A., y Merino, C. (2016). La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades “Eugenio Espejo” Ecuador.
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política.
- Izquierdo, E. (2015). Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional: desarrollo. *Revista Cubana de Enfermería* Inicio, 31, disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>.
- Max Neef, Elizalde, a. y Hopenhayn (1986). *Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro.* Fundación Dag Hammarskjold, Santiago de Chile.
- Mejía, D., y Rivera, O. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. Universidad Nacional de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Morales, C. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Organización Panamericana de la salud. (2018). OPS insta a ampliar el rol de las enfermeras en la atención primaria de salud. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14325:paho-calls-on-the-role-of-nurses-in-primary-health-care-to-beexpanded&Itemid=1926&lang=es
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Envejecimiento y salud: Datos y cifras. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/envejecimiento-y-salud>
- Perla Yaneli Ruiz-Montes, Guillermina Romero-Quechol (2015) Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel.

Koss E. (1954) The health o regionville. New York: Hafner.

Revista Médica Electrónica Portales Medicos.com [citado el 26 de enero de 2015]
disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidado-humanizadoenfermeria/>

Ríos, A., y Barreto, A. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Colombia.

Rodríguez, I. (2014). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado- Hospital Regional de Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Valverde, D. (2018). Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.

Zapata, S. (2013) Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Anexos y apéndice

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el hospital de Huaraz, 2022 objetivo de la investigación: Determinar la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, relación de confianza y monitorea. Soy estudiante de enfermería de la Universidad San Pedro Filial Huaraz estoy realizando un trabajo de investigación.

Reciba mi cordial saludo. Usted ha sido seleccionado(a) para participar de dicha investigación. Por haber cumplido con los criterios de inclusión como son: tener de 60 años a más, ser paciente hospitalizado, lucido, orientado en tiempo espacio y persona y que desee participar voluntariamente. Así mismo la investigación trae consigo beneficios como el mejoramiento en la calidad de la atención y conocer la satisfacción del adulto mayor. Expreso mediante el siguiente documento tener conocimiento de los fines, alcances y consecuencias de la investigación titulada: “Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital de Huaraz, 2022”, conducida por Ulises Sierralta Infante. Habiendo sido enterada de todos los pormenores, acepto participar en la investigación y cuestionario; con seguridad del caso, que las informaciones serán confidenciales, mi identidad no será revelada y habrá la libertad de participar o retirarme en cualquier momento de la investigación,

Fecha:

Firma del participante

DNI

Anexo 2

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DEL

ADULTO MAYOR Autor: Cubas y Guerra (2017)

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital de Huaraz. A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el casillero que usted considere conveniente.

Instrucciones: El presente cuestionario es estrictamente anónimo por lo que no necesitas escribir tus nombres ni apellidos; te agradeceré que leas cuidadosamente cada una de las preguntas y respondas lo que para ti es la respuesta más adecuada; deberás responder marcando con un aspa (X) o completar los espacios en blanco.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Edad: _____ años

2. Sexo: Masculino (___) Femenino (___)

3. Estado Civil:

a) Soltero ()

b) Casado ()

c) Viudo ()

d) Divorciado ()

e) Conviviente ()

3. Procedencia: _____

4. Grado de Instrucción:

a) Sin Instrucción ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Superior Técnica ()

e) Superior Universitaria ()

Tiempo de Hospitalización: ____ días

Hospitalizaciones previas **No** () **Sí** ()

Seguro de Salud **No** () **Si** ()

Cuidados de enfermería.

Cuidados con calidad		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
Cuidado de accesibilidad					
1.	La enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar.				
2.	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
3.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
4.	La enfermera le explica que debe llamarla si usted se siente mal.				
Cuidados de anticipación					
5.	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre su situación de salud.				
6.	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir complicaciones en su estado de salud.				
7.	La enfermera le brinda un adecuado cuidado durante su estancia hospitalaria con el fin de prevenir riesgos.				
8.	Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento.				
	Se concentra única y exclusivamente en usted.				
9.	La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.				
10.	La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.				

		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
Cuidados en confort					
11.	La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.				
12.	La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.				
13.	La enfermera se muestra comunicativa.				
14.	La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.				
15.	La enfermera lo escucha con atención.				
16.	La enfermera habla con usted amablemente.				
17.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
Cuidado en relación de confianza					
18.	La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.				
19.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
20.	La enfermera se muestra agradable con sus familiares.				
21.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.				
22.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
23.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.				

Puntaje	Descripción
4 = Siempre	Cuando las actividades son realizadas siempre para satisfacer sus necesidades.
3 = casi siempre	Cuando las actividades son realizadas frecuentemente para satisfacer sus necesidades.
2 = casi nunca	Cuando las actividades son realizadas de vez en cuando o en muy rara ocasión.
1 = Nunca	Cuando nunca se realiza la actividad.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Escala	Método
<p>¿Cuál es la Satisfacción del adulto mayor con el cuidado que brinda el profesional de enfermería hospital Huaraz, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor de un Hospital. Huaraz, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la accesibilidad en un Hospital. Huaraz, 2021. • Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la anticipación en un Hospital. Huaraz, 2021. • Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación al confort en un Hospital. Huaraz, 2021. • Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor en relación a la relación de confianza en un Hospital. Huaraz, 2021. 	<p>Implícita</p>	<p>Variable de estudio</p> <p>Satisfacción del adulto mayor con el cuidado que brinda el profesional de enfermería</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Tipo de Estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental Transversal</p> <p>Población: 100 adultos mayores Muestra: 80 adultos mayores</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta</p>

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

TRAMITE DOCUMENTARIO
4 / MAYO 2021

CONTROL - RECEPCION
Hora: Firma:
Reg. N° Foto:

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

HUAN HERRERA MENDOZA
Director ejecutivo del hospital "Victor Ramos Guardia" Huaraz

Yo, ULISES SIERRALTA INFANTE
identificado con DNI N° 42104977, con domicilio
real en Pedregal Alto MZ 194 LT 13, Antez United
con el debido respeto me presento y expongo,

Que, habiendo culminado mis estudios de Maestría en la Universidad San Pedro Filial
Huaraz, solicito a Ud. Se me autorice para la aplicación de instrumento para el recojo de
información, el trabajo de investigación denominado "Satisfacción del cuidado de
enfermería en el paciente adulto mayor de un Hospital Huaraz, 2021". Los resultados
servirán para mejorar las estrategias que permitirán evitar o prevenir los niveles de estrés
en profesionales de enfermería.

POR LO EXPUESTO:

A UD. Pido acceder a lo solicitado

Huaraz, 4 de mayo de 2021.

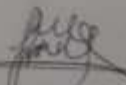
.....
Sierralta Infante Ulises

DNI. 42104977

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el hospital de Huaraz, 2021 objetivo de la investigación: Determinar la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, relación de confianza y monitoreo. Soy estudiante de enfermería de la Universidad San Pedro Filial Huaraz estoy realizando un trabajo de investigación

Reciba mi cordial saludo. Usted ha sido seleccionado(a) para participar de dicha investigación. Por haber cumplido con los criterios de inclusión como son: tener de 60 años a más, ser paciente hospitalizado, lucido, orientado en tiempo espacio y persona y que desee participar voluntariamente. Así mismo la investigación trae consigo beneficios como el mejoramiento en la calidad de la atención y conocer la satisfacción del adulto mayor. Expreso mediante el siguiente documento tener conocimiento de los fines, alcances y consecuencias de la investigación titulada: "Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital de Huaraz, 20121", conducida por Ulises Sierralta Infante. Habiendo sido enterada de todos los pormenores, acepto participar en la investigación y cuestionario; con seguridad del caso, que las informaciones serán confidenciales, mi identidad no será revelada y habrá la libertad de participar o retirarme en cualquier momento de la investigación.



Firma del participante

INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DEL ADULTO
MAYOR

Autor: Cubas y Guerra (2017)

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital de Huaraz. A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el casillero que usted considere conveniente.

Instrucciones: El presente cuestionario es estrictamente anónimo por lo que no necesitas escribir tus nombres ni apellidos; te agradeceré que leas cuidadosamente cada una de las preguntas y respondas lo que para ti es la respuesta más adecuada; deberás responder marcando con un aspa (X) o completar los espacios en blanco.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Edad: 65 años Sexo: Masculino () Femenino ()

2. Estado Civil:

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

3. Procedencia: _____

4. Grado de Instrucción:

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

5. **Tiempo de Hospitalización:** 3 días

Hospitalizaciones previas No () Si ()

6. **Seguro de Salud** No () Si ()

Atención de enfermería:

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

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

22.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	8		
23.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	8		

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

FIGURAS

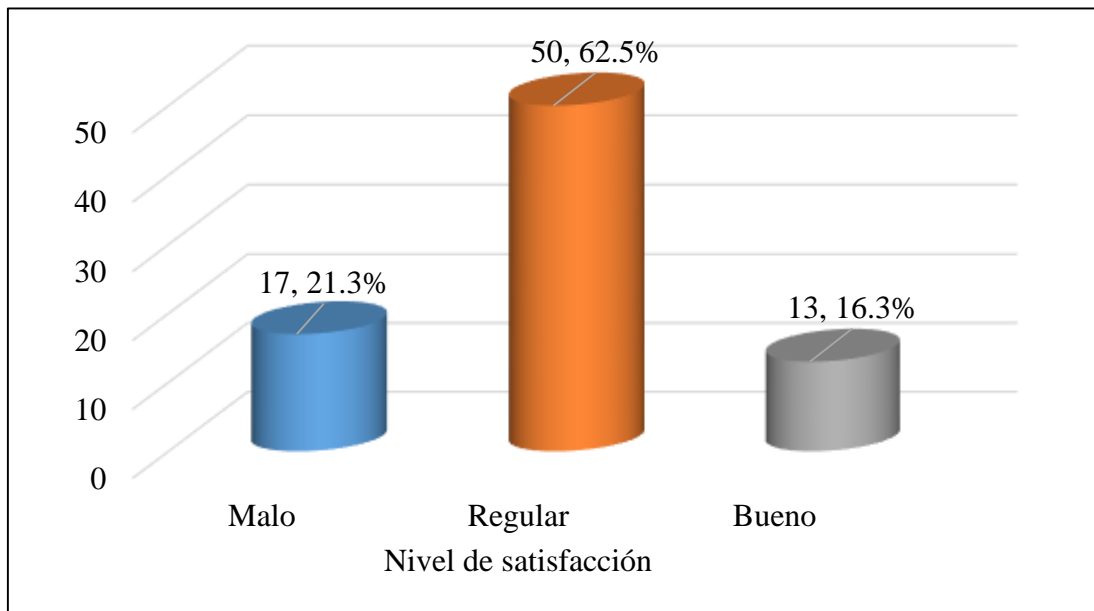


Figura 1. Adultos mayores atendidos en un Hospital de la ciudad de Huaraz, según su nivel de satisfacción sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería.

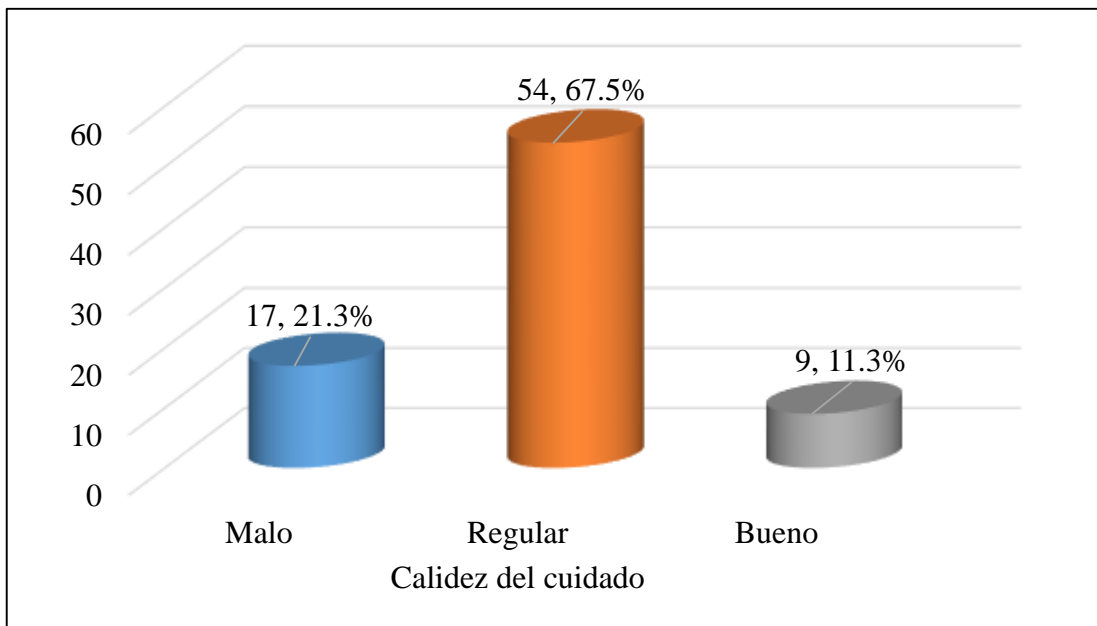


Figura. Adultos mayores atendidos en un Hospital de la ciudad de Huaraz, según la calidez del cuidado brindado por el profesional de enfermería.

Agradecimientos

A todos mis docentes de la Universidad San Pedro, por transmitirnos sus enseñanzas durante el tiempo de formación académica. A todos los trabajadores del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, por su apoyo durante la ejecución del presente trabajo de investigación, y también a los pacientes que participaron de esta investigación.