

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE
EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL
ESSALUD I - HUARIACA, PASCO-2016”**

**PARA OPTAR EL TUITILO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA:

Bach. RUIZ ALVARADO DE GARCÍA, Marithza Esperanza

ASESORAS:

Mg. Gina Fiorella León Untiveros

Mg. Rosita Blanca Cárdenas Taipe

HUANCAYO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Gracias al creador de todas las cosas, que él me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

Gracias a Dios por darme una familia sólida basada en amor, solidaridad y comprensión un sentimiento difícil de explicar ésta felicidad que me embarga

Esta tesis la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana del Centro. Por dejar cimientos sólidos en la formación académica para servir profesionalmente al desarrollo de nuestro país.

A mi asesora, Por haber confiado en mi persona, por la paciencia y la dirección de este trabajo.

A la decana, Mg. Gina Fiorella, LEÓN UNTIVEROS, por sus conocimientos, persistencia, paciencia, motivación y rigor académico, han sido fundamentales para mi formación como investigador.

ASESORAS DE TESIS

ASESORA METODOLÓGICA
Mg. Gina Fiorella León Untiveros

ASESORA TEMÁTICA
Mg. Rosita Blanca Cárdenas Taipe

HOJA DEL JURADO

Mg. Gina Fiorella, LEÓN UNTIVEROS
Presidenta

Mg. Juan Carlos, ARANCIBIA PANDO
Secretario

Blgo. William, MEZARINA CASTRO
Vocal

ÍNDICE

PORTADA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS

INDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

SUMMARY

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
1.4. LIMITACIONES	7
1.5. OBJETIVOS:	7
1.5.1. Objetivo general:	7
1.5.2. Objetivos específicos:	8

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES	9
2.2. BASE TEÓRICA	15
2.3. ADULTO MAYOR	18
2.4. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS	30
2.4. HIPÓTESIS	31
2.4.1. Hipótesis General	31
2.5. VARIABLES	31

2.5.1 Operacionalización de Variables	31
CAPITULO III	
DISEÑO METODOLOGICO	
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	33
3.2. POBLACIÓN	33
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	38
3.5. ASPECTOS ETICOS	38
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 RESULTADOS	39
4.2 DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 CONCLUSIONES	46
5.2 RECOMENDACIONES	48
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Nivel De Satisfacción del Adulto Mayor sobre el Cuidado que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016	39
Tabla 2 : Adulto Mayor Según rango de Edad en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016	40
Tabla 3 : Adulto Mayor Según Sexo en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.	40

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Nivel De Satisfacción del Adulto Mayor sobre el Cuidado que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016	41
Gráfico N° 2 Adulto Mayor Según rango de Edad en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016	41
Gráfico N° 3 : Adulto Mayor Según Sexo en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.	42

RESUMEN

Se ha determinado en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I – Huariaca, Pasco 2016, el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera, mediante un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de nivel relacional; con una muestra poblacional de 69 residentes.

Con respecto a la metodología, se utilizaron los métodos: Descriptivo Deductivo, Inductivo, Analítico, Sintético. El Diseño Metodológico fue de una investigación no experimental.

La técnica de recolección de dato que se utilizó fue la entrevista y la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, mediante las cuales se pudo obtener información de la percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera.

Concluyendo en que: El nivel de satisfacción del adulto mayor es Alto sobre los cuidados que brinda la enfermera.

Palabras clave: Adulto Mayor, Nivel de satisfacción, Cuidados de enfermería.

SUMMARY

The General Health Service of the Essalud I - Huariaca Hospital, Pasco 2016, has determined the level of satisfaction of the elderly over the care provided by the nurse, through a quantitative, descriptive, cross – sectional and relational - level study ; With a population sample of 69 residents.

Regarding the methodology, the following methods were used: Descriptive Deductive, Inductive, Analytical, Synthetic. The Methodological Design was a non-experimental investigation.

The data collection technique that was used was the interview and the instrument the survey, through which information could be obtained from the perception of the older adult about the care provided by the nurse.

Concluding that: The level of satisfaction of the older adult is high over the care provided by the nurse.

Keywords: Elderly, Satisfaction Level, Nursing Care.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La vejez es una de las etapas más difíciles y complicadas de la vida del hombre, por cuanto su capacidad de respuesta a los problemas y desafíos disminuye notablemente. En esta etapa se presentan indicadores precisos que marcan su inicio, muchos de los cuales son de tipología biológica y otros, de naturaleza social, relacionados con la percepción, del anciano por parte de los demás en cada sociedad concreta. Las sociedades se valoran por la forma en que cuidan a sus ancianos, por la práctica de valores hacia ellos.

Según Zavala, la ancianidad se circunscribe a varias fases y a varios aspectos: El biológico, el emocional y también podemos relacionarla con los sistemas inmunológicos. (1)

Para López, el anciano recibe respuestas de la sociedad mediante cuatro aspectos que son los siguientes: física, mental, social y espiritual de manera que la sociedad en conjunto debe dar una respuesta positiva a esas cuatro dimensiones. (2)

Gonzales menciona que en esta etapa de la vida es importante garantizar las condiciones necesarias para elevar el nivel y la calidad de vida del adulto mayor, de manera que sus expectativas relacionadas con su cuidado optimicen su calidad de vida, garantizando oportunamente sus necesidades y su seguridad social. (3)

Actualmente según la Organización Mundial de Salud Entre 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. En números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo; por ejemplo, tuvieron que transcurrir 100 años para que en Francia el grupo de habitantes de 65 años o más se duplicara de un 7% a un 14%. Por el contrario, en países como el Brasil y China esa duplicación ocurrirá en menos de 25 años. Asimismo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, como resultado de los grandes cambios demográficos experimentados en las últimas décadas en el país, la estructura por edad y sexo de la población está experimentando cambios importantes. En la década de los años cincuenta, la estructura de la población peruana estaba compuesta básicamente por niños/as; así de cada 100 personas 42 eran menores de 15 años de edad; en el año 2016 son menores de 15 años 28 de cada 100 habitantes. En este proceso de envejecimiento de la población peruana, aumenta la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 9,9% en el año 2016. De igual forma la Comisión Multisectorial aporta que en el departamento

de Pasco cuenta con una población de 304,158 habitantes, donde el 7.1% representa la población adulta mayor (21,656).

En cuanto en la ciudad de Huariaca – Pasco cuenta con una población de 8, 248 habitantes, siendo el 3,9% que representa al adulto mayor (240); en el caso específico del Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, Se ha observado la concurrencia del adulto mayor casi diariamente por diferentes molestias, solicitando su hospitalización muchas veces innecesarias, argumentado; poca atención adecuada en su hogar; se encuentran solos, deprimidos, aislados y algunas veces con dolencias por su misma edad.

Asimismo, Parillo, 2009, menciona que el profesional de enfermería el mayor tiempo lo dedica al Adulto Mayor con grado de dependencia III; la enfermera es la persona capaz de brindar al adulto mayor un cuidado integral en la esfera física, emocional, social, cultural y espiritual; sin embargo, se observa que solo son satisfechos sus necesidades básicas de la esfera física, la enfermera cumple un papel importante en la optimización de la salud, así como mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar del Adulto Mayor; teniendo en cuenta que es un paciente vulnerable frágil en la sociedad por lo tanto los adultos mayores dependen de los cuidados de los profesionales de Enfermería especialmente designadas a cumplir con esta sacrificada labor, por lo que se hace necesario orientar su trabajo en función a la práctica estricta de valores, de manera que sea posible evitar riesgos de cualquier magnitud frente a sucesos imprevistos. (4)

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital ESSALUD I-Huariaca, Pasco-2016?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Nuestra investigación se justifica por cuanto el fenómeno en estudio interesa no solo a los profesionales de la salud sino también a la sociedad en su conjunto y a las instituciones encargadas de brindar cuidados de calidad y calidez; por ello es importante realizar el estudio de Satisfacción del Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería.

Desde este punto de vista, los resultados obtenidos de esta investigación podría ser un punto de partida para todas las enfermeras a fin de que optimicen sus atenciones relativas al cuidado del adulto mayor en todas sus dimensiones y aspectos, por cuanto los profesionales de Enfermería tienen la gran responsabilidad, humana y social de optimizar estas expectativas relativas al cuidado del adulto mayor.

Asimismo, esta investigación es un aporte orientado a guiar otras investigaciones futuras respecto del tema en cuestión. Por otro lado, las enfermeras del Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, laboran intensamente para cumplir con

sus servicios debido a la gran demanda de usuarios que existe en este nosocomio y los adultos mayores requieren de cuidados especiales por la relación de dependencia que tiene cada uno.

Por ello, esta investigación tiene gran importancia porque nos ayudara a conocer el nivel de satisfacción del Adulto Mayor sobre los cuidados que brindan las enfermeras lo cual nos permitirá proponer capacitaciones y actualizaciones con el fin optimizar las atenciones que se otorga al adulto mayor.

1.4 LIMITACIONES

Las limitaciones de nuestra investigación se circunscriben a lo siguiente:

- Escasa bibliografía del tema.
- Poca colaboración de los funcionarios del Hospital para brindar información relacionada al tema.
- Poco interés a los estudios de pregrado.
- Falta de apoyo por el área de investigación de Essalud

1.5. OBJETIVOS:

1.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor según edad sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.
- Identificar el Nivel de Satisfacción del adulto mayor según el sexo sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Gonzales, 2011. Realizó en Huánuco un estudio sobre el “Nivel de satisfacción de los adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco” el Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta. En dicho trabajo, refirió que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción ALTO sobre el cuidado de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería, llegando de esta manera a concluir que en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el nivel de satisfacción de los adultos mayores hospitalizados tiene un resultado ALTO, demostrando así el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería (3).

Monchón, 2013 en Perú un estudio realizado: “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, en el servicio de emergencia en el Hospital IIIESSALUD Chiclayo, 2013; es de tipo cuantitativo,

descriptivo; la muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es alto, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad bajo. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. (5)

Miramira B.; Lizeth R. 2014. El presente estudio titulado: “Percepción del Adulto Mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una Institución de Salud-MINSA”, tuvo como objetivo determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería. Dicho estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 118 pacientes de los servicios de medicina de un hospital nacional del MINSA y la muestra constituida por 44 pacientes adultos mayores. Para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta con escala tipo Likert, la misma que previamente fue sometida a validación, esta estuvo estructurada con 26 ítems con proposiciones según dimensión biológica, psicológica y sociocultural. El procesamiento de datos fue manual, haciendo uso de un paquete estadístico en Excel, los resultados obtenidos fueron presentados mediante gráficos con su

respectiva interpretación. Las conclusiones del estudio son: La mayoría de los adultos mayores de la muestra estudiada que se encuentra hospitalizada en los servicios de medicina de una institución de Salud-MINSA, tienen una percepción medianamente favorable sobre los cuidados de enfermería, y un ligero porcentaje tiene una percepción favorable, lo que estaría evidenciando que el profesional de enfermería al proporcionar los cuidados del paciente no lo está haciendo en forma integral, y es preocupante que un pequeño porcentaje tenga una percepción favorable, lo que estaría evidenciando que el cuidado que proporciona la enfermera no aborda al adulto mayor en su integralidad, no es un cuidado holístico. (6)

Ninasunta, 2014, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de Febrero – Julio”, en Ecuador - Ambato, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa. El diseño Metodológico tuvo un enfoque enmarcado dentro del paradigma crítico propositivo, fue predominantemente cualitativo y cuantitativo porque trata de comprender el fenómeno en su totalidad. Se trata de una modalidad mixta, de campo como bibliográfica, se investigó a los adultos mayores en la atención que 16 reciben por el personal de enfermería, pudiendo observar la realidad de su situación, sus condiciones de vida, de salud, se profundizó el aspecto teórico de esta problemática, basado en criterios científicos de varios autores, revisiones de programas y políticas que el Ministerio de Salud Pública dispone en la actualidad para fundamentar esta investigación Se utilizó como técnica la

entrevista y la encuesta y como instrumento la escala de muestra. Conformada por 22 adultos mayores que acuden secuencialmente a recibir atención. Las conclusiones en esta investigación fueron: El paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo, con una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en el Sub centro de salud Augusto N. Martínez, siendo más baja la dimensión del cuidado de estimulación. (7)

Ocaña, 2013. Realizó un estudio sobre “Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán”, en Huánuco. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería con la recuperación del adulto mayor, llegando a la conclusión que en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería; se encontró que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8%], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto. En base a lo referido concluyeron que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones 20 interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación. (8)

Hilario, 2012. Realizo una investigación sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano” Huánuco. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que reciben del

profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos. (9)

Lombardi, 2011. Realizaron un estudio sobre el “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del enfermero(a) en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM) – Huánuco 2011. El Diseño metodológico de Investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 28 pacientes. Los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de datos generales, el cuestionario de cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto mayor, y el cuestionario de satisfacción del paciente adulto mayor. Los resultados obtenidos determinaron que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, muestran, que el 41% evidenció mediana satisfacción, frente a los cuidados, seguido del 25 % de pacientes que revelaron satisfacción y solo el 34 % reveló insatisfacción por dichos cuidados. Finalmente se llegó a la conclusión que existe una satisfacción mediana de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de UCI. (10)

López, 2012 en Perú, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II-2 Ministerio de Salud”; el diseño metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la escala de Lickert. La población estuvo constituida por todos los pacientes adultos mayores del servicio de medicina, la muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina. Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente adulto mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de medicina. (11)

López, 2010. Realizó en Tumbes un estudio sobre “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes”, el Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta, en relación a los cuidados refirió que, el 63.1% de las personas motivo en estudio tienen un nivel ALTO respecto a los cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de

expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos. (2)

Anika, 2013. Realizo en Lima un estudio acerca del “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. El presente estudio es descriptivo - transversal, estando la muestra constituida por 76 pacientes, siendo la técnica de muestreo el aleatorio simple. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas individuales, utilizando un formulario estructurado, previo consentimiento informado del paciente. Analizándose según frecuencias, se concluyó que los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a un bajo nivel de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería recibidos en el servicio de Geriátría del HNGAI siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. (12)

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Aspectos sociodemográficos del adulto mayor:

El envejecimiento no es simplemente un proceso físico, sino también un proceso mental. En otros tiempos, particularmente en los países industrializados, el envejecimiento implicaba la jubilación forzosa y la merma de las funciones físicas y de la capacidad mental, lo que a menudo llevaba como secuela el alejamiento del individuo de las actividades normales de la sociedad.

El envejecimiento, según Marriner (2000) es un proceso deletéreo, que acontece en todo ser vivo con el tiempo, como expresión de la interacción entre el programa genético del individuo y su medio ambiente. Así entonces, se considera al envejecimiento y la muerte, al igual que al nacimiento y la maduración, como parte del ciclo vital normal. (13)

Ahora que la supervivencia hasta edades avanzadas es un fenómeno común, las personas le temen menos a la muerte y más a la discapacidad, o a tener que depender de otras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

Desde una perspectiva demográfica, el envejecimiento de la población puede definirse como el proceso de cambios en la estructura por edad y sexo con una doble dimensión, diferenciable por sus causas y por sus efectos:

2.2.1.1. Aumenta la proporción de las personas mayores:

Según Munive, el grupo de las personas de mayor edad crece más rápidamente que el conjunto de la población. (14)

La causa de esta variación es fundamentalmente, el descenso de la natalidad, que se conoce como envejecimiento por la base de la pirámide. En circunstancias excepcionales, la pérdida de población joven, normalmente por emigración, también podría producir un rápido envejecimiento por la base.

2.2.1.2. El grupo de personas mayores crece en términos absolutos con un ritmo continuo:

Como consecuencia el aumento de la esperanza de vida en todas las edades, por ello, cada vez es mayor la proporción de los individuos de cada generación que superan el umbral de los 60 años y que, traspasada esta barrera, sobreviven durante más años. Es lo que se denomina envejecimiento por la cúspide de la pirámide y responde por tanto a la inercia de los aportes de la propia estructura por edad. Debe recordarse que la mayor sobre mortalidad, masculina con el aumento de la edad, va creciendo la relación de feminidad hasta alcanzar valores superiores a dos mujeres por varón a partir de los 85 años.

Además, refiere que en los últimos 35 años la población de 60 y más años se ha triplicado aumentando en aproximadamente en 1 millón 700 mil personas. Mientras que la población en su conjunto ha crecido en ese periodo con una tasa promedio anual en 2,0%, las mayores de 60 años presentan una mayor velocidad de crecimiento (3,3% anual). Pero el proceso es aún más dinámico en el grupo de los más longevos.

Continúa mencionando que el ritmo de crecimiento de la población de 80 y más años es cerca de dos veces que la del conjunto de la población peruana. De 114 mil 445 habitantes que registro el Censo de 1972, ha pasado a 388 mil 388 personas en este último censo.

2.2.2. Aspectos sociodemográficos del adulto mayor en la Región de Pasco

El departamento de Pasco cuenta con una población de 304,158 habitantes, donde el 7.1% representa la población adulta mayor (21,656).

2.2.3. Aspectos sociodemográficos del adulto mayor en el distrito de huariaca:

El distrito de Huariaca cuenta con una población de 8, 248 habitantes, donde el 3.9% representa la población adulta mayor (321,6).

2.2.4. Adulto mayor:

Las personas de 60 a 74 años son consideraciones de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos. A todo individuo mayor de 60 años se les llamara de forma indistinta persona de la tercera edad. (15)

Según Orosa 2003:

“...la llamada tercera edad, también conocida con los términos de vejez, adultez mayor o tardía, ha sido abordada en la literatura de manera aislada o como fase de involución y no como una auténtica etapa del desarrollo humano. Se ubica alrededor de los 60 años, asociada al evento de la jubilación laboral. Incluso hoy comienza a hablarse de una cuarta edad para referirse a las personas que pasan de los 80 años...” (16)

Chawla (1988) afirma que los ancianos "no siempre son dependientes a causa de su decadencia física, sino que lo son frecuentemente debido a la forma cómo son categorizados socialmente y a las presiones que se ejercen sobre ellos". Si bien es cierto que el envejecer implica un deterioro biológico, son las condiciones sociales de carencia de servicios y las ideas contenidas en el modelo médico tradicional las que restan oportunidades para que el "viejo" se mantenga activo y autovalente. La carencia de una definición sociocultural

del conjunto de actividades que serían específicas de los ancianos les hace sentirse inútiles y sin reconocimiento social. La falta de tareas específicas conlleva la dificultad para saber en qué concentrar los esfuerzos y en qué volcarse de modo de actualizar las propias potencialidades. (17)

Cada individuo que envejece debe crearse un personaje e improvisar su actuación: la dificultad de esto implica que sólo algunos lo logran y otros deben resignarse al estrecho mundo de las cuatro paredes del hogar (Barros, 1994). (18)

2.2.4.1. Características psicológicas:

- Depresión o desgaste emocional por hacer frente a múltiples pérdidas: de la capacidad productiva, de la pareja (viudez), de hermanos, amigos, de seres amados lo que les deja una gran soledad.
- Muchos de ellos empiezan a afrontar el cambio de independencia por dependencia ya sea económica o física de sus familiares
- Otras pérdidas son la de capacidad de la movilidad y capacidad motriz así como de la imagen corporal
- Declinación de la autoestima
- Y si a todo ello le aumentamos el desamor y abandono por parte de la familia, podemos imaginar el dolor que les estamos ocasionando en el ocaso de su vida.
- Hay otros tipos de cambios que se dan en algunas personas de la tercera edad, como un mayor crecimiento espiritual ante el temor de la muerte.
- Pongámonos en el lugar de ellos ya que como hemos comentado al inicio de este post, todos llegaremos (si la salud lo permite) a esa edad.

2.2.4.2. Características Sociales:

- El anciano como individuo en su última etapa de vida se hace patente la conciencia de que la muerte está cerca. La actitud frente la muerte cambia con la edad. Uno de los aspectos del desarrollo del individuo es la aceptación de la realidad de la muerte. Esta es vivida por los ancianos como liberación, como el final de una vida de lucha, preocupaciones y problemas, para otros es una alternativa mejor aceptada que el posible deterioro o la enfermedad. Otros ancianos rechazan el hecho de morir y suelen rodearse de temor y angustia. (3)
- El anciano como integrante del grupo familiar. Las relaciones del anciano con la familia cambian, porque suelen convivir con sus nietos e hijos. Las etapas de relación con sus hijos y nietos pasan por distintos aspectos. La primera etapa cuando el anciano es independiente y ayuda a los hijos y actúa de recadero. La segunda etapa cuando aparecen problemas de salud, las relaciones se invierten, y la familia suele plantearse el ingreso del anciano en una residencia.
- El anciano como persona capaz de afrontar las pérdidas. La ancianidad es una etapa caracterizada por las pérdidas (facultades físicas, psíquicas, económicas, rol, afectivas). Las pérdidas afectivas caracterizadas por la muerte de un cónyuge o un amigo van acompañadas por gran tensión emocional y sentimiento de soledad. El sentimiento de soledad es difícil de superar.
- El gran cambio es la jubilación del individuo, pero el anciano debe de tomar alternativas para evitar al máximo sus consecuencias negativas. La

jubilación es una situación de una persona que tiene derecho a una pensión, después de haber cesado de su oficio.

- Las consecuencias de la jubilación: La adaptación es difícil porque la vida y sus valores están orientados entornos al trabajo y la actividad. Las relaciones sociales disminuyen al dejar el ambiente laboral, los recursos económicos disminuyen.
- El anciano debe de conocer las consecuencias de la jubilación, para prevenir sus efectos negativos, y para mantener la calidad de vida digna para las personas jubiladas. El anciano deberá de prepararse antes de la jubilación.

2.2.5. Necesidades del adulto mayor:

2.2.5.1. Necesidad de alimentación:

Astiasarán, I.; Martínez, J. La alimentación es una de las primeras necesidades básicas humanas, el ser humano, como todos los seres vivos es, desde el punto de vista funcional, una especie de máquina compuesta por órganos. Como todas las máquinas, emplea energía, que transforma convenientemente para llevar a cabo las funciones para las que está concebida. (19)

2.2.5.2. Necesidad de eliminación:

Es una necesidad fisiológica y su función es la eliminación de desechos y toxinas resultantes del metabolismo celular.

2.2.5.3. Moverse y mantener buena postura corporal:

Mantener una buena postura corporal nos beneficia tanto desde el punto de vista de la salud como de la estética. Si nos mantenemos erguidos y con la espalda recta evitaremos problemas musculares y de columna, una

buena oxigenación y una apariencia esbelta. Podemos definir la postura correcta como la alineación simétrica y proporcional de los segmentos corporales alrededor del eje de la gravedad.

2.2.5.4. Necesidad de reposo y sueño:

El descanso y el sueño son esenciales para la salud y básicos para la calidad de vida, sin sueño y descanso la capacidad de concentración, de enjuiciamiento y de participar en las actividades cotidianas disminuye, al tiempo que aumenta la irritabilidad.

2.2.5.5. Necesidad de higiene y arreglo personal:

La higiene personal suele referirse a las medidas que toma el sujeto para conservar limpios y en buen estado la piel y sus apéndices (cabellos y uñas), los dientes y la boca. Y mientras que el arreglo personal son costumbres importantes que se enseñan desde edades tempranas, como son el aseo de las manos antes de las comidas, después de realizar las necesidades fisiológicas de eliminación (miccionar y defecar), y en todo momento que se encuentren sucias. De igual forma, la limpieza de los dientes es la que contribuye a eliminar la halitosis.

2.2.5.6. Necesidad de evitar peligros:

El evitar los peligros es una necesidad de todo ser humano que insita a protegerse de factores tanto internos como externos que puedan deteriorar nuestra integridad física, psicológica, social y espiritual.

2.2.5.7. Necesidad de expresar la sexualidad:

La sexualidad humana implica a la integridad de la persona, no solo su organismo. Por ello, se manifiesta también en la actividad de la imaginación o

fantasía, que interviene de forma consciente o inconsciente mediante las llamadas fantasías sexuales, situaciones que en un individuo recuerda o imagina porque le resultan eróticas o excitantes.

2.2.5.8. Necesidad de autorrealización:

Es la culminación de la satisfacción de las necesidades humanas, es la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Consiste en desarrollar nuestro potencial humano: aceptarse a sí mismo, relacionarse de una forma sana con los demás (con empatía, honestidad y asertividad), saber vivir el presente con felicidad, etc.

2.2.6. El Cuidado de Enfermería:

Es el conjunto de acciones basados en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al adulto mayor para satisfacer sus necesidades. Cuidados en el adulto mayor según Teoría de Marie Françoise Colliere, (20) que se resume en lo siguiente:

2.2.6.1. Cuidados de estimulación:

Sugiere reforzar la capacidad del adulto mayor de manera que pueda adaptarse a su nuevo estado de salud, su participación en su tratamiento y en su autocuidado.

Estos cuidados son fundamentales para promover la salud del adulto mayor, indicarle las instrucciones relativas para su tratamiento. Las actividades diversas que necesita realizar el adulto mayor corresponden a estímulos físicos, psicológicos, mentales, emocionales, afectivos, sociales, etc.; porque todos estos estímulos se complementan.

2.2.6.2. Cuidados de compensación:

Esto es el apoyo en los aspectos físico, psicológico, familiar de manera que pueda estabilizar su plena salud, es decir el apoyo directo de la enfermera hacia el adulto mayor sin ningún tipo de restricciones. Implica la compensación a los esfuerzos que el adulto mayor no puede hacer los por si mismos porque depende de muchos factores y su situación física y emocional en esta etapa son muy frágiles.

2.2.6.3. Cuidados de consecución y continuidad de la vida:

Concierne a las acciones de cuidados respecto de la seguridad del adulto mayor, en otras palabras evitar riesgos de accidentes y enfermedades que puedan afectar al adulto mayor y esto requiere que la profesional de enfermería tenga habilidades, destrezas, capacidades y competencias en el sentido más estricto del término. La enfermera en este aspecto desempeña un papel importantísimo para que el adulto mayor se sienta protegido y seguro de tal forma que pueda adaptarse a su nueva realidad de vida, por lo que el cuidado debe darse en forma eficaz, eficiente, solidario y oportuno.

2.2.6.4. Cuidados para resguardar la Autoimagen del Adulto mayor:

El cuidado de enfermería debe referirse a la contribución que hace el personal de enfermería para lograr que el adulto mayor tenga una imagen real del y de los que conforman su entorno hay que ayudarle a mantener su autoestima y aceptarse y estimarse asimismo. Para esto la enfermera debe conocer a fondo al adulto mayor de preferencia, valore, creencias y costumbres y tener una sólida formación científica que haya reforzado sus valores

personales acerca del ser humano su comportamiento y su cultura, esta última define muchas reacciones y comportamientos de las personas sobre todo las creencias religiosas, patrones culturales, modos de vida. El cuidado debe expandirse a la familia y comunidad (tener en cuenta la diversidad cultural).

En esta área se confronta la aceptación por parte del adulto mayor de su enfermedad y su colaboración en el tratamiento, pues está probado que el adulto mayor que no consigue alcanzar este objetivo, retarda su tratamiento y hasta podría complicarse su evolución sin tener razones objetivas.

2.2.6.5. Cuidados de confirmación:

Afirma Colliere que para enfermería significaría contribuir al desarrollo de la personalidad del usuario, este tipo de cuidado es tanto más intenso, cuanto más dependiente está el sujeto por razones de su situación de salud, sin embargo este tipo de cuidados contribuye a fortalecer psicológicamente al usuario más allá de la enfermedad. Los cuidados de confirmación se dan específicamente a través de relación enfermera-adulto mayor, creando una interacción que permita al usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud. (20)

Para Colliere es una fuerza que ayuda a la madurez y que tiene por meta promover el desarrollo de la personalidad hacia una vida sana y productiva del individuo, familia y comunidad. Estos cuidados son de naturaleza existencial ya que a través de la experiencia de la enfermedad la enfermera fortalece la personalidad del Adulto Mayor. Colliere recomienda que la enfermera asuma el rol de sustituto, consejero y persona recurso. (20)

2.2.6.6. Cuidados de sosiego y relajación:

Las personas de manera general cuando descubren que su salud está amenazada recurren a solicitar ayuda pero mucho más cuando la han perdido, ello le genera ansiedad e incertidumbre que altera el sosiego y relajación que empeora los síntomas iniciales y retardan su tratamiento. Muchas veces situaciones del entorno como déficit económico, falta de trabajo, pérdidas (divorcio, muerte de un ser querido, robos) producen ansiedad y desequilibrio emocional que altera la relajación y sosiego en diferentes grados, la intervención de enfermería debe actuar de manera inmediata y hacer un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad del adulto mayor y su entorno a fin de salir de la crisis en el menor tiempo posible, para lograr que el adulto mayor descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento. En los adulto mayores hospitalizados no solo les altera la naturaleza del adulto mayor, y no solo a un sistema o aparato, por ello el cuidado va más allá del procedimiento, requiere comprensión de la situación del adulto mayor y su cultura.

Para Colliere, "La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria" (20). La Satisfacción del Adulto mayor constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del adulto mayor está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad. (21)

Según Avadis Donabedian, la satisfacción del adulto mayor a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. (22)

Avadis Donabedian refiere: "...La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al adulto mayor, sea amable con el adulto mayor, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los adultos mayores deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del adulto mayor, pero por lo general eso se traduce en abandono del adulto mayor..." (22)

Mateo V. Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos. (23)

2.2.7. Satisfacción del adulto mayor

Es el grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta el adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorado a través de observación o expresada

mediante el lenguaje y que será medido en niveles alto y bajo a traves de una escala.

2.2.8. Teoría de Martha Rogers: Modelos Enfermeros.

Se basa en la teoría de los Sistemas y el electrodinamismo por lo que la función de la Enfermería la define como ciencia humanitaria y arte. Sus actividades irán encaminadas hacia el mantenimiento y promoción de la salud, prevención de las enfermedades y rehabilitación de enfermos e incapacitados.
(24)

Su enfoque hacia el ser humano es holístico, es decir se involucra al hombre, su grupo y entorno. El objetivo de su modelo es procurar y promover una interacción armónica entre el hombre y su entorno, por lo que las enfermeras deben fortalecer la conciencia e integridad de los seres humanos, y dirigir los patrones de interacción entre el hombre y su entorno para conseguir el máximo potencial de salud.

Sostiene que el proceso vital del hombre se caracteriza por:

- Ser unitario
- Ser abierto
- Ser unidireccional
- Sus patrones y organización
- Los sentimientos

Considera que el hombre es un todo unificado en constante interacción con su entorno con el que intercambia continuamente materia y energía y que

se diferencia de los otros seres vivos por su capacidad de cambiar este entorno y de hacer elecciones que le permitan desarrollar su potencial.

Martha Rogers sostiene que las bases de su Teoría son:

- El Campo Energético, que es infinito, unificados e irreductible, y es la unidad fundamental tanto para la materia viva como para la inerte.
- El Universo de Sistemas Abiertos, donde los campos energéticos son abiertos e innumerables y a la vez se integran unos a otros.
- Patrones, que son los encargados de identificar los campos de energía, con las características distintivas de cada campo.
- Tetradsimensionalidad, que es un dominio no lineal y sin atributos temporales o espaciales.

El objetivo de la enfermera es ayudar a los adultos mayores para que puedan alcanzar su máximo potencial de salud. Los cuidados de enfermería se prestan a través de un proceso planificado que incluye la recogida de datos, el diagnóstico de enfermería, el establecimiento de objetivos a corto y largo plazos y los cuidados de enfermería más indicados para alcanzarlos.

El Modelo de Enfermería de Martha Rogers, es eminentemente filosófico e impulsar a las enfermeras a extender su interés hacia todo lo que pueda afectar al adulto mayor como ser humano. (24)

El método utilizado por Martha Rogers es sobre todo deductivo y lógico y propugna que la enfermería requiere de una nueva perspectiva del mundo y sistema del pensamiento nuevo enfocado desde una perspectiva holística.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

2.3.1. Adulto mayor Adulto Mayor:

Es toda persona varón o mujer de 60 años a más, que por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud, necesitan del cuidado de la enfermera de manera especial.

2.3.2. Cuidados de Enfermería:

Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al adulto mayor adulto mayor para satisfacer sus necesidades.

2.3.3. Calidad en la atención de enfermería:

Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable. **(25)**

3.3.5. Nivel de Satisfacción:

Es el grado de expresión relacionadas al bienestar que experimenta el adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje y que será medido en niveles altos, medio y bajo a través de una escala.

3.3.6. Satisfacción del adulto mayor:

Es la complacencia que tiene el adulto mayor sobre su forma, nivel de vida y calidad de vida.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es alto.

2.5. Variables

V1: Nivel de satisfacción del Adulto Mayor

V2: Cuidado de la enfermera

2.5.1 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Nivel de satisfacción del Adulto Mayor	Grado de satisfacción del paciente respecto a la percepción de calidad frente a los cuidados que brinda la enfermera durante su atención.	Procesos que involucra las características de los cuidados de la enfermera al paciente adulto mayor para que este perciba un ambiente cómodo y privado.	Baja Alta
Cuidado de la enfermera	Conjunto de aspectos actitudes y elementos que reflejan que el cuidado sea óptimo, cálido, efectivo,	Actividades y procesos que se realiza entre la enfermera y el paciente de manera que se involucre el	

	oportuno y eficiente, buscando los mejores resultados y la aplicación adecuada de las normas de servicios y seguridad para que el paciente se sienta satisfecho.	aspecto científico, técnico y humano para brindar un atención de calidad al paciente.	
--	--	---	--

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

Nuestro estudio es del tipo Descriptivo, porque indica los fenómenos sin explicarlos. Es de corte transversal, porque el estudio del fenómeno se realiza en un determinado momento.

3.2. Población

Para que el estudio sea más confiable, la muestra está constituida de 69 adultos mayores que se atienden en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.

Para la selección de la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

3.2.1 Criterio de inclusión

- Pacientes mayores de 60 años de edad
- Pacientes hospitalizados más de una semana
- Pacientes que acepten participar en el estudio

- Pacientes mayores de 60 años de edad que se encuentren lucidos y orientados en espacio, tiempo y persona

3.2.2 Criterio de exclusión

- Pacientes con trastorno de sensorio
- Pacientes inestables

3.3. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Para el efecto de la recolección de datos se utilizarán como técnicas la entrevista, la observación y la encuesta. Como instrumento se utilizó el cuestionario de la Universidad Nacional San Martín, la cual fue elaborado por las alumnas: Bach. López Amasifén, Wendy Fiorella y Bach. Rodríguez Curi, Kelly; la cual se aplicó en forma personal a cada paciente adulto mayor por parte de la investigadora; con el objetivo de obtener información acerca de la atención, servicios y cuidados del adulto mayor que le brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco- 2016.

Dicha investigación se llevó a cabo en los meses Junio – Julio -2016.

Se vació los puntajes obtenidos, en las hojas codificadas del programa Excel; el cuestionario elaborado por la autora para medir el nivel de satisfacción de los pacientes adulto mayor fue clasificado mediante la siguiente categoría:

Preguntas positivas:

- Siempre..... 3 puntos.

- A veces..... 2 puntos.
- Nunca..... 1 punto.

Preguntas negativas:

- Siempre..... 1 punto.
- A veces..... 2 puntos.
- Nunca..... 3 puntos.

PUNTAJES:

- Puntaje máximo del instrumento = 45 puntos.
- Puntaje mínimo del instrumento = 15 puntos.

Luego estos puntajes fueron clasificados en dos niveles de satisfacción del paciente adulto mayor, se trabajó utilizando la sumatoria de cada paciente, dentro de los valores obtenidos se encontró el Promedio aritmético y la Desviación Estándar, para agruparlas en el nivel de satisfacción alta y nivel de satisfacción baja; se determinó de la siguiente manera:

Para la univariable del nivel de satisfacción del paciente adulto mayor se determinó de la siguiente manera:

- Nivel de satisfacción alta: 31 – 45 puntos.
- Nivel de satisfacción baja: 15 – 30 puntos.

La valoración de los datos obtenidos, se realizó en base a la escala ordinal, se presentó mediante tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas circulares y analizadas con la técnica estadística de frecuencia en el ámbito descriptivo.

La encuesta se calificó en función a los puntajes mencionados anteriormente, y en los parámetros indicados por los intervalos siguientes:

- Nivel de satisfacción alta: 31 – 45 puntos.
- Nivel de satisfacción baja: 15 – 30 puntos.

Es decir el usuario percibe un alto nivel de satisfacción frente a los cuidados de la enfermera cuando está en el intervalo de 31 a 45 puntos y por el contrario hay un nivel de satisfacción baja cuando el intervalo es de 15 a 30 puntos.

Validación y confiabilidad:

Validación:

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue validado por la Universidad Nacional de San Martín; realizado por las alumnas Bach. López Amasifén, Wendy Fiorella y Bach. Rodríguez Curi, Kelly; mediante juicio expertos los cuales fueron: Mg Sc. Lic. Enf. Lucy Villena Campos, Lic. Enf. Luz Karen Quintanilla Morales y Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramirez Panduro.

Determinar la validez del instrumento implica someterlo a la evaluación de un panel de expertos, antes de la aplicación para que hicieran los aportes necesarios a la investigación y se verificará si la

construcción y el contenido del instrumento, se ajustan al estudio planteado y para tal efecto.

(Anexo 1, 2 y 3)

Confiabilidad:

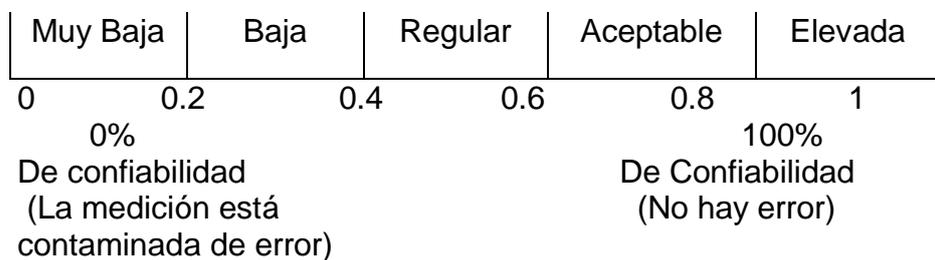
Para la confiabilidad se aplicó al instrumento de 15 preguntas el cual fue tomado a una muestra piloto de 25 pacientes, los que fueron tabulados en el programa SPSS para hallar el coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach. Habiendo obtenido los resultados siguientes.

Para el instrumento de 15 preguntas

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.83	15

De acuerdo al gráfico:



El resultado de 0.83 se encuentra en un grado de confiabilidad elevada y aceptable, lo que os indica que el instrumento es confiable para su aplicación.

3.4 Procesamiento de Datos y Análisis estadístico

Para el procedimiento del análisis de los datos se procedió a tabular la encuesta para luego realizar un análisis estadístico descriptivo para la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, luego de recolectados los datos, estos fueron procesados a través de una matriz de codificación tripartida, sobre la base de códigos previamente establecidos, los datos procesados sirvieron de base para ser presentados en tablas estadísticas y gráficos circulares, la discusión de los datos obtenidos se realizó de acuerdo a la base teórica que sustenta la investigación.

3.5 Aspectos éticos

- Para la realización del estudio de investigación se considera necesario contar con la autorización de la Institución y se pedirá el consentimiento informado del sujeto de estudio, previamente explicado, por lo que la decisión de participar o no en la investigación será manifestado de forma verbal y la decisión tomada será respetada, así mismo la información vertida en los cuestionarios para los adultos mayores que participen será de carácter anónimo.
- Con respecto a este ítem, se tuvo en consideración la confidencialidad y reserva de información que brindo cada paciente. (Anexo N° 4)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 1 : Nivel De Satisfacción del Adulto Mayor sobre el Cuidado que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD DE ADULTO MAYOR	%
ALTO	51	74
BAJO	18	26
TOTAL	69	100

Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En la Tabla N° 1; podemos observar que el 74% de los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina General del Hospital Essalud I – Huariaca, Pasco- 2016 reflejan un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera siendo (51), por el contrario, el 26% expresa que el nivel de satisfacción es BAJO los cuales fueron (18) Adultos Mayores.

Tabla 2 : Adulto Mayor Según Edad en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016

EDAD	CANTIDAD DE ADULTO MAYOR	%
61 - 64	9	13
65-68	16	23
69-72	16	23
73-77	12	17
78-82	16	23
TOTAL	69	100

Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En la Tabla N° 2, se observa que la edad mínima es de 61 años y la máxima de 82 años. Además se observa que el 23% de los pacientes del estudio, tienen una edad entre 65 y 68 años; asimismo entre 69 y 72 años como también entre 78 y 82 años, respectivamente. También el 17% de los pacientes tienen una edad entre 73 y 77 años; y el 13% tienen una edad entre 61 y 64 años.

Tabla 3 : Adulto Mayor Según Sexo en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.

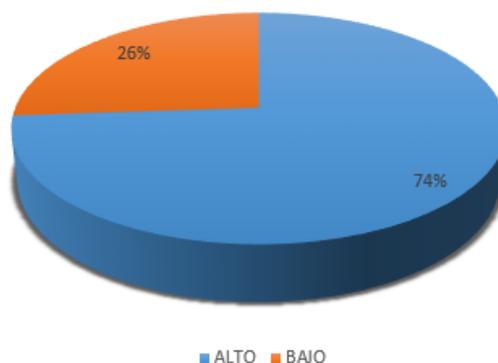
SEXO	CANTIDAD DE ADULTO MAYOR	%
MASCULINO	35	51
FEMENINO	34	49
TOTAL	69	100

Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En la Tabla N° 3, se observa que el 51% son del sexo masculino y el 49% son del sexo femenino.

Gráfico N° 1. Nivel De Satisfacción del Adulto Mayor sobre el Cuidado que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016

GRÁFICO N° 1

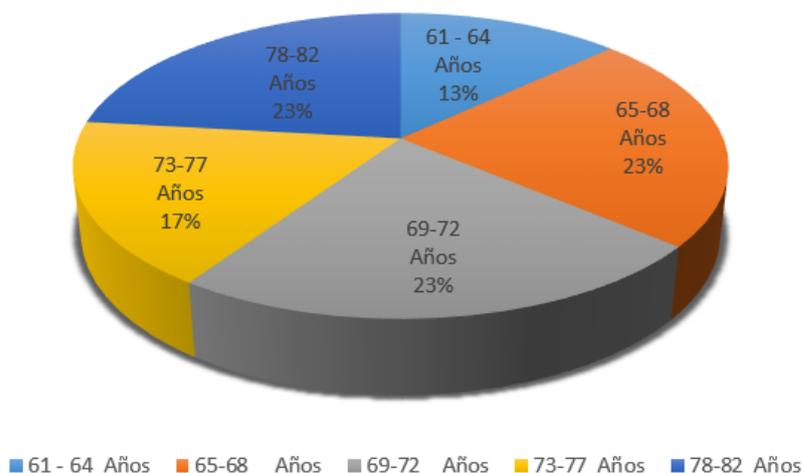


Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En el gráfico N° 1, podemos observar que el 74% de los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina General del Hospital Essalud I – Huariaca, Pasco- 2016 reflejan un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera siendo (51), por el contrario, el 26% expresa que el nivel de satisfacción es BAJO los cuales fueron (18) Adultos Mayores.

Gráfico N° 2 Adulto Mayor Según rango de Edad en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016

GRÁFICO N° 2



Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En el gráfico N° 2, se observa que la edad mínima es de 61 años y la máxima de 82 años. Además se observa que el 23% de los pacientes del estudio, tienen una edad entre 65 y 68 años; asimismo entre 69 y 72 años como también entre 78 y 82 años, respectivamente. También el 17% de los pacientes tienen una edad entre 73 y 77 años; y el 13% tienen una edad entre 61 y 64 años.

Gráfico N° 3 : Adulto Mayor Según Sexo en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.



Fuente: Elaborado por la autora. 2016

En el gráfico N° 3, se observa que el 51% son del sexo masculino y el 49% son del sexo femenino.

4.2 DISCUSIÓN

Actualmente según la Organización Mundial de Salud entre 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. En números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo; por ejemplo, tuvieron que transcurrir 100 años para que en Francia el grupo de habitantes de 65 años o más se duplicara de un 7% a un 14%. Por el contrario, en países como el Brasil y China esa duplicación ocurrirá en menos de 25 años.

De nuestra investigación tenemos el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016. Donde podemos observar que el 74% de los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina General del Hospital Essalud I – Huariaca, Pasco- 2016 reflejan un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera, por el contrario, el 26% expresa que el nivel de satisfacción es BAJO.

Para estos resultados tenemos el estudio presentado por Gonzales en 2011, quien en su investigación encontró que el 59.8%, tiene un nivel de satisfacción alto, concluyendo que el nivel de satisfacción de los adultos mayores hospitalizados tienen un resultado Alto, demostrando el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería (3)

Monchón, P. (2013), realizo un estudio titulado sobre el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, en el servicio de emergencia en el Hospital IIIESSALUD Chiclayo, cuyos resultados obtenidos

mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es alto. De donde se concluye que existe un buen nivel de calidad de servicio del adulto mayor en el servicio de emergencia en el Hospital IIIESSALUD Chiclayo. (5)

Seguidamente el estudio presentado por Hilario en el 2012; quien en su investigación encontró el 93.3%; de nivel de atención Alto, demostrando así la calidad, calidez trato humanizado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor. (9)

Asimismo López en el 2010 en relación a los cuidados de enfermería refirió que, el 63.1% de pacientes tienen un nivel alto, concluyendo que los cuidados de enfermería son valorados a partir de los aspectos: el trato equitativo, la disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, la comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al paciente como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados. (2)

Asimismo Ocaña 2013 en su investigación de cuidado de enfermería se encontró que el 57,8% tienen predominio del nivel medio/regular. En base a lo referido se concluye que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente. (8)

Miramira B. y Lizbet, R., 2014, en su investigación sobre la percepción del Adulto Mayor en los cuidados de enfermería, la muestra estudiada fue 44 pacientes adultos mayores, se concluye que la gran mayoría de los adultos mayores que se encuentra hospitalizada en los servicios de medicina tienen una percepción medianamente favorable sobre los cuidados de enfermería. (6)

Discrepando con Ninasunta, 2014 quien realizó el estudio del nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa, siendo la muestra de 22 adultos mayores. De donde se concluye de esta investigación que el paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo, toda vez que existe una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería y siendo la más baja el cuidado de estimulación. Por lo que se recomendaría al personal de enfermería recibir capacitaciones constantes en la atención y cuidado del adulto mayor. (7)

Finalmente concluimos según la hipótesis planteada que el nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es alto porque se evidencia que existe la calidad, calidez, eficiencia, humanismo y carisma al paciente adulto mayor.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Del presente trabajo se puede concluir lo siguiente:

- El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I – Huariaca, Pasco- 2016, es Alto
- El Nivel de Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de Sexo y Edad que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, Es Alto
- El Nivel de Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado en hospitalización por dependencia que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es Alto
- El Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de calidez que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es Alto.

- El Nivel de Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado Libre de Riesgo que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es Alto

5.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se derivan del presente estudio son:

- Continuar con las capacitaciones a la enfermera sobre el cuidado humanizado, con el fin de mantener el nivel de satisfacción en el Adulto Mayor.
- Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería del adulto mayor teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.
- Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.
- Realizar estudios de investigación similares en pacientes de otro grupo etario, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
- Realizar estudios de investigaciones anualmente para así captar mejor la percepción de los niveles de satisfacción del adulto mayor en determinados servicios de atención de los hospitales de la región
- Realizar guías de cuidados integrales basados en las dimensiones del adulto mayor tomadas en la tesis elaborada.
- Promocionar el cuidado del adulto mayor favoreciendo la valoración de sus capacidades.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Zavala G. 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 en el 2009. Lima: 2da. ed. Biblioteca Virtual Nacional Mayor de San Marcos.; 2009.
2. López O. Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de Enfermería. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria.. 3rd ed. Tumbes.; 2008.
3. Gonzales J. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería. Huánuco.: 1st ed. Ediciones San Marcos.; 2010.
4. Parillo L. Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las enfermeras en el servicio de hospitalización.: 4th ed. Ediciones Minsa.; Tarapoto.
5. Monchón P. Eestudio realizado: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, en el servicio de emergencia en el Hospital IIIESSALUD Chiclayo. Chiclayo, Perú.; 2013.
6. Miramira B, Lizeth R. El presente estudio titulado: “Percepción del Adulto Mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una Institución de Salud-MINSA”. Lima; 2014.
7. Ninasunta. Estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de Febrero –

- Julio". Ambato- Ecuador; 2014.
8. Ocaña. Realizó un estudio sobre "Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán". Huánuco.; 2013.
 9. Hilario. Realizo una investigación sobre "Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano". Huánuco; 2012.
 10. Lombardi. Realizaron un estudio sobre el "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano". Huánuco.; 2011.
 11. López, W. Estudio titulado "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II-2 Ministerio de Salud" Lima, Perú.; 2012.
 12. Anika. Realizo en Lima un estudio acerca del "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen". Lima.; 2013.
 13. Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Madrid.: Editorial Harcourt Brace S.A.; 2000.
 14. Munive H. El Abandono del Adulto Mayor. Lima.: 2nd ed. Lima: San Marcos; 2012.
 15. OMS. Organización Mundial de la Salud Suiza: 20 Avenue Appia, 1211

Ginebra 27.; 2015.

16. Orosa T. La tercera edad y la familia. Una mirada desde el adulto mayor. La Habana.: Ed. Félix Varela.; 2003.
17. Chawla T. The Participation of the Elderly in Development. : United Nations, CSDHA, International Seminar Expert Group.; 1998.
18. Barros C. Viviendo el Envejecer. : Cuadernos del Instituto de Sociología Pontificia Universidad.; 1991.
19. Astiasarán I, Martínez J. Alimentos: composición y propiedades. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.; 2000.
20. Colliere M. “Promover la vida” Traducción Loreta Rodríguez Méndez.: Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana.; 1993.
21. Wittaker J. Psicología. México.: Edit. Interamericana. Pág 36.; 1987.
22. Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México.: Editorial Prensa Mexicana.; 2009.
23. Mankelerinas M. Psicología de la Motivación.: 2nd ed.: Marcelona Edit. Harla.; 1995.
24. Rogers M. Modelos Enfermeros. Lima: 5ª Ed. UIGV.; 2009.

INDICE DE ANEXO

ANEXO N° 001	54
ANEXO N° 002	55
ANEXO N° 003	56
ANEXO N° 004	57
ANEXO N° 005	59
ANEXO N° 006	60
ANEXO N° 007	63
ANEXO N° 008	65

ANEXOS

ANEXO N° 001

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012

**Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.**

Experto: Mg Sc. Lic. Enf. Lucy Villena Campos.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		✓			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones: *Corrija la pregunta n° 8, modifique la terminología a más sencillas.*
En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-
Tarapoto, 10 de setiembre de 2012.



Firma del experto
DNI: 01128470.

ANEXO N° 002

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Durante el mes de Junio 2012

Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.

Experto: Lic. Enf. Luz Karen Quintanilla Morales.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.				X	
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones: *mejorar la redacción para una buena interpretación*
En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-
Tarapoto, *09-06-2012*



Firma del experto
DNI: 25004507

ANEXO N° 003

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012

Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.

Experto: Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramirez Panduro.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			✓		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)			/		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			✓		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			✓		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones: *Se sugiere Terminado la investigación dejar las*

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado- *Recomendación para la mejora*

Tarapoto, *19-6-2012*

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
SE - HOSPITALES - TARAPOTO

Firma del experto
Lic. Enf. Tanith Ramirez Panduro
DNI: 40015104

ANEXO N° 004

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL

SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL ESSALUD I-HUARIACA, PASCO-2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>FORMULACION DEL PROBLEMA</p> <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital ESSALUD I-Huariaca, Pasco-2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor según edad sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016. • Identificar el Nivel de Satisfacción del adulto mayor según el sexo sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016. 	<p>Hipótesis General El nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016, es alto.</p>	<p>V1: Nivel de satisfacción del Adulto Mayor</p> <p>V2: Cuidado de la enfermera</p>	<p>Tipo de Investigación Nuestro estudio es del tipo Descriptivo, porque indica los fenómenos sin explicarlos. Es de corte transversal, porque el estudio del fenómeno se realiza en un determinado momento.</p> <p>Población y muestra Para que el estudio sea más confiable, la muestra está constituida de 69 adultos mayores que se atienden en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016.</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes mayores de 60 años de edad. • Pacientes hospitalizados más de una semana. • Pacientes que acepten participar en el estudio. • Pacientes mayores de 60 años de edad que se encuentren lucidos y orientados en espacio, tiempo y persona <p>CRITERIOS DE EXCLUSION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes con trastorno de sensorio • Pacientes inestables <p>Técnicas e instrumentos Para el efecto de la recolección de datos se utilizarán como técnicas la entrevista y la encuesta.</p>

			<p>Como instrumento se utilizó el cuestionario sobre los servicios y cuidados del adulto mayor que le brinda la enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco- 2016.</p> <p>Validación de los instrumentos de investigación El instrumento utilizado para la recolección de datos fue validado por la Universidad Nacional de San Martín; realizado por las alumnas Bach. López Amasifén, Wendy Fiorella y Bach. Rodríguez Curi, Kelly; cuyos expertos fueron: Mg Sc. Lic. Enf. Lucy Villena Campos, Lic. Enf. Luz Karen Quintanilla Morales y Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramirez Panduro.</p> <p>Procedimiento de recolección de datos Análisis de los datos se procedió a tabular la encuesta para luego realizar un análisis estadístico descriptivo para la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, estos fueron procesados a través de una matriz de codificación tripartida, sobre la base de códigos previamente establecidos, los datos procesados sirvieron de base para ser presentados en tablas estadísticas y gráficos circulares, la discusión de los datos obtenidos se realizó de acuerdo a la base teórica que sustenta la investigación.</p>
--	--	--	--

ANEXO N° 005

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Establecimiento de Salud **HOSPITAL ESSALUD I-HUARIACA** Fecha.....

Yo Maria Alvarado Toribio..... identificado con DNI (carné de extranjería o pasaporte para extranjeros) N° 40573847 he sido informado por el Dr. Juan Jimenez..... acerca de mi enfermedad, los estudios y tratamientos que ella requiere.

Padezco de Diabetes Mellitus - Hipertensión Arterial alta y el tratamiento o procedimiento propuesto consiste en (descripción en términos sencillos) Exámenes auxiliares para control tratamiento x 7 días con resultados.....

Me ha informado de los riesgos, ventajas y beneficios del procedimiento, así como sobre la posibilidad de tratamientos alternativos.....

..... y se ha referido a las consecuencias del no tratamiento.....

He realizado las preguntas que consideré oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con repuestas que considero suficientes y aceptables.

Por lo tanto, en forma consiente y voluntaria doy mi consentimiento para que se me realice..... por exámenes respectivos y su tratamiento indicado

Teniendo pleno conocimiento de los posibles riesgos, complicaciones y beneficios que podrían desprenderse de dicho acto.

[Firma]
.....
Firma del paciente o responsable legal
DNI 4057384



[Firma]
.....
Firma del profesional
DNI 09076022

[Firma]
.....
Firma de un testigo
DNI 2240622



REVOCATORIA
.....
Firma del paciente o responsable legal
DNI



ANEXO N° 006

ENCUESTA:

“Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Essalud I-Huariaca, Pasco-2016”

ENCUESTA

PRESENTACIÓN: Estimado Sr. (a), soy bachiller de Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente encuesta, con la finalidad de determinar el Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital Essalud I- Huariaca, Pasco 2016. Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

I. Datos Generales:

Edad:.....Años

Sexo: Masculino () Femenino ()

II. Nivel de Satisfacción:

A continuación se presentan preguntas con tres posibles respuestas de las cuales debe marcar con una “X” lo que crea correcto:

1. ¿La enfermera busca su colaboración en su cuidado?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿La enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿La enfermera le permite expresar sus necesidades?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿La enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿La enfermera lo motiva a participar en sus cuidados?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿La enfermera apoya en el dialogo (familiares?

14. ¿Cuándo se siente ansiosa la enfermera lo ayuda a superar sus miedos?

Siempre

A veces

Nunca

15. ¿La enfermera conversa con usted para aclarar sus dudas?

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO N° 007

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ
DEL INSTRUMENTO

ALFA DE CRONBACH																
N° de alumno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
01	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	33
02	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	38
03	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	35
04	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	35
05	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	28
06	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	34
07	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	51
08	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	33
09	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	37
10	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	41
11	3	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3	1	1	2	30
12	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	25
13	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	38

14	3	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	35
15	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	37
16	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	29
17	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	35
18	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	30
19	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	36
20	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	34
21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	38
23	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	22
24	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	39
25	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	40
TOTAL	65	60	52	62	58	64	59	61	60	54	56	65	57	50	59	882
VARIANZA	0.25	0.67	0.66	0.43	0.56	0.84	0.32	0.42	0.6667	0.81	0.44	0.33	0.38	0.83	0.49	40.71
ALFA DE CRONBACH	0.26	0.69	0.69	0.44	0.58	0.87	0.34	0.44	0.6923	0.84	0.46	0.35	0.39	0.87	0.51	

FORMULA:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

TOTAL ALFA DE
CRONBACH:

= 0.83

(

ANEXO N° 008

INDIVIDUOS	PREGUNTAS															TOTAL
	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14	N°15	
1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	32
2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	3	29
3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	3	31
4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	34
5	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	35
6	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	30
7	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	32
8	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	35
9	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	34
10	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	3	2	34
11	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	37
12	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32
13	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	30
14	1	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	34
15	3	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	33
16	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	30
17	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1	3	30
18	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	32
19	1	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	1	32
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	34
21	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	30
22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	37
23	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	36
24	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	36
25	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	36

26	1	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	32
27	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	34
28	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	33
29	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	30
30	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	35
31	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	31
32	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	36
33	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	33
34	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	1	36
35	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	37
36	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35
37	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	31
38	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	35
39	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	35
40	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	30
41	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	33
42	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	30
43	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	29
44	1	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	35
45	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	32
46	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	35
47	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	35
48	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	35
49	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	34
50	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	1	31
51	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	34

52	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	36
53	3	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	33
54	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	30
55	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	29
56	3	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	36
57	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	34
58	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2		2	3	2	2	29
59	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	3	32
60	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	37
61	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	27
62	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	2	27
63	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	35
64	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	36
65	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	39
66	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	33
67	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	37
68	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	38
69	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	35
	141	149	150	152	152	152	156	155	158	150	144	160	157	159	159	