



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA

ELIZABETH MILAGROS VERGARAY SOLÍS

ASESORA

ROSARIO RIVERO ÁLVAREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA

POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

LIMA-PERÚ

2018

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
N°178-2018-UCV-LIMA NORTE/EP-ENFERMERÍA.**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución Directoral N°792-2018-UCV-Lima Norte/EP-ENFERMERÍA de la Escuela Profesional de Enfermería acuerdan:

PRIMERO.- Aprobar por: **UNANIMIDAD**

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentada por él (la) estudiante:

VERGARAY SOLÍS, ELIZABETH MILAGROS

Con el Tema denominado:

**SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
MEDICINA HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2018**

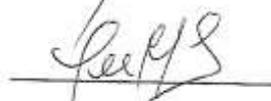
SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, él (la) estudiante **VERGARAY SOLÍS, ELIZABETH MILAGROS**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO

Presidente : Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina



Secretario : Mgtr. Aquilina Marcilla Felix



Vocal : Mgtr. Rosario Rivero Alvarez



Los Olivos, 10 de diciembre de 2018




Mgtr. Zora María De Los Angeles Riojas Yance
Coordinadora de la Escuela Profesional de Enfermería
Lima Norte

EDICATORIA

DIOS que ilumina mi vida de momentos buenos, a mis padres Por su apoyo constante, a mi hijo mi máspreciado tesoro, a mi amado Compañero de Vida por su paciencia y comprensión incondicional en el desarrollo de mi carrera profesional, los amo inmensamente

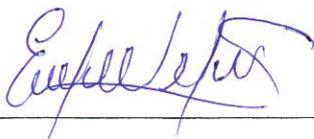
AGRADECIMIENTO

A mis queridos docentes por sus conocimientos brindados estos 5 años de formación académica a mi asesora Rosario Rivero por su guía y impetú en el desarrollo que exige una tesis, a mis docentes teóricas Mg. Lucy Becerra y Dra. Kelly, quienes fueron las que nos enriquecían de los conocimientos teóricos de cada uno de los pasos para elaborar este informe.

Declaratoria de autenticidad

Yo Elizabeth Vergaray Solis con DNI N° 45997396, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2018



Elizabeth Milagros Vergaray Solis

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernales, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

La autora

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2018. Es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte trasversal. La población estuvo conformada por 42 adultos mayores en condición de alta del servicio de medicina del hospital Sergio E. Bernales en el distrito de Comas, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento aplicado fue el cuestionario compuesto de 22 preguntas sobre el cuidado de enfermería clasificada en sus 3 dimensiones confianza, educación al paciente y cuidado técnico profesional. Se encontró que la mayoría de adultos mayores del servicio de medicina presentan satisfacción media 52% sobre el cuidado de enfermería. Conclusiones: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es medio sobre los cuidados de Enfermería en el servicio de Medicina del hospital Sergio E. Bernales, 2018.

Palabras clave/ Adulto mayor, satisfacción, cuidado de Enfermería

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the level of satisfaction of the older adults regarding nursing care in the medicine service of the National Hospital Sergio E. Bernales, 2018. It was a descriptive study of a non-experimental quantitative approach of cross-sectional design. The population consisted of 42 older adults in the medical service condition of the Sergio E. Bernales hospital in Comas district by using the inclusion and exclusion criteria, the techniques used were the survey and the instruments applied were the questionnaire composed of 22 closed questions about nursing care, classified in its three dimensions: trust, patient education and professional technical care. It was found that the majority of older adults in the medical service have an average satisfaction of 52% on nursing care. Conclusions: The level of satisfaction of the older adults patients is average on nursing care in the Medicine service of the Sergio E. Bernales Hospital, 2018.

Keywords/ Older adult, satisfaction, nursing care.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	5
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4 formulación del problema.....	13
1.5 Justificación del estudio	13
1.6 Objetivos	14
II. METODOLOGÍA.....	14
2.1 Diseño de investigación.....	14
2.2 variable, operacionalización.....	15
2.3 población.....	16
2.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.5 Método de Análisis de datos.....	17
2.6 Aspectos Éticos.....	17
III. Resultados	19
IV. Discusión	21
V. Conclusiones	25
IV. Recomendaciones	26

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constates cambios que ha originado, los profesionales de salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones porque el paciente tiene derecho a recibir el mejor cuidado para así poder conseguir la satisfacción ¹.

En los servicios de hospitalización se encuentran cada vez más cantidad de pacientes adultos mayores en estado de fragilidad; la cercanía a pacientes con problemas infecciosos los hace vulnerables a enfermedades transmisibles; el inhóspito y desconocido ambiente hospitalario aunada a la lejanía de sus familiares los predispone a la soledad, razón por la cual, la calidad de los cuidados humanizados y científicos de enfermería pueden evidenciarse en la satisfacción del paciente adulto mayor.

Los adelantos científicos tecnológicos en el ámbito de la salud, la disminución de la tasa de natalidad han sido factores determinantes del incremento de los adultos mayores; sin embargo, los cambios degenerativos propios de su edad avanzada, la sensación de soledad, las enfermedades concomitantes, el riesgo a la fragilidad constituyen problemas que deben atenderse en forma oportuna, para evitar complicaciones e invalidez. Esto hace que los pacientes necesiten que los cuidados brindados por la enfermera deberían ser más satisfactorios en cuanto a satisfacer sus necesidades para mejorar su estado de salud.

En Finlandia, un estudio sobre la satisfacción y atención individualizada de la enfermera en pacientes adultos mayores de cirugía, reportó que éstos percibieron el apoyo de la enfermera en su individualidad a través de intervenciones específicas, pero que existió poco interés en las profesionales en cuanto a sus necesidades de información ².

En España, un estudio sobre satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en pacientes en un servicio de hospitalización reportó, la existencia de mayor satisfacción en relación a la paciencia de las enfermeras, la forma rápida de hacer caso a las llamadas de los usuarios; por otro lado, los indicadores con baja satisfacción fueron: “La enfermera no tomaba en cuenta las opiniones y preferencias del paciente”, “el impedimento de no poder

dialogar sus sentimientos con la enfermera” y “la falta de ayuda de éstas para que los pacientes pudieran asimilar mejor la enfermedad”³.

Otro estudio en México, sobre la satisfacción con el cuidado de enfermería en adultos mayores hospitalizados reportó que existieron aspectos evaluados con bajo puntaje en el conocimiento de la enfermera sobre el cuidado que otorgaba y sobre lo poco fácil que era entender lo que la enfermera explicaba¹. En otra investigación, en ese país, sobre la satisfacción de los usuarios hospitalizados, con el cuidado de enfermería, evidenció que el 57.2% calificó con bajo puntaje lo referente a la educación del paciente, considerando que las explicaciones no eran oportunas, y no explicaban el por qué se les realizaba algunos exámenes o procedimientos⁴.

Otro estudio mexicano, mostró que, en el área de atención y orientación al usuario del Instituto Mexicano del Seguro Social, se presentaron 27 quejas en relación a la atención dada por el personal de enfermería⁵. En el área de relación interpersonal enfermera-paciente, un grupo mayoritario de adultos mayores reconocieron que la enfermera se mostraba agradable; sin embargo, otros expresaron que la profesional debería mostrar más amabilidad⁶. En Colombia se realizó un estudio sobre la satisfacción sobre el cuidado de la enfermera en 40 pacientes que asistieron a un servicio de urgencias y se determinó que la dimensión satisfacción que ostentaba el más bajo puntaje fue “explica y facilita”⁸.

En Brasil, un estudio para evaluar la satisfacción del paciente atendido en un hospital docente, reveló que ningún tipo de cuidado llegó a tener el nivel esperado en la atención de la enfermera y solo hubieron cuatro aspectos considerados confiables como higiene, confort físico y nutrición e hidratación, esa afirmación demostró que el cuidado de la enfermera tiende a ser biologicista y no pone énfasis en las necesidades emocionales y espirituales del usuario⁹.

En Perú, un estudio sobre el nivel de satisfacción en adultos mayores de acuerdo al cuidado que desempeña la profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina detectó que 41% tuvo nivel de satisfacción medio con tendencia a bajo 25%. También en relación al nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en los talleres donde se brinda los cuidados de estimulación. El 53% tenía satisfacción baja¹⁰.

La satisfacción del usuario como uno de los componentes de la calidad del cuidado de enfermería debería ser alta, la debilidad mostrada en este componente está en la comunicación y educación que la profesional provee al paciente hospitalizado como a sus

familiares, reduciéndose el cuidado enfermero a aspectos biológicos y al tratamiento farmacológico, sin considerar áreas aún poco exploradas como la trascendencia, el cuidado del alma y la espiritualidad ^{8,9,10}.

En el hospital Sergio E. Bernales, en el área de hospitalización donde se realizó la investigación, se observa, que algunas enfermeras asistenciales, la mayor parte del tiempo se dedican a ejercer sus labores administrativas como programaciones, actualización del kárdex, gráfico de funciones vitales, balance hídrico y elaborar las anotaciones de enfermería, entre otras. Se fijan en la hora en forma constante, en ocasiones no los llaman por sus nombres o no se presentan a los pacientes cuando ingresan a la sala.

Al entrevistar informalmente a los adultos mayores, algunos de ellos adujeron lo siguiente: “Srta. No estoy contento con el cuidado que me da la enfermera”, “algunas enfermeras son gruñonas” y no solo tiene ese concepto para el sino que también lo expresa a sus demás familiares creando en las demás personas un prototipo de rechazo hacia la enfermera imaginándose que si algún día entrara a hospitalizarse lo trataran mal, y la próxima vez que el paciente ingrese se comportara negativo a colaborar con la enfermera creando un lazo de desconfianza y se romperá la relación enfermera – paciente. También refirieron señorita algunas veces “Llamo a la enfermera pero tarda en llegar, siempre la veo ocupada”, “Me dice un momentito señor y a veces se olvida... y tengo que gritar para que me atiendan”, “Me ignoran, me hacen esperar largo rato, para colocar mi inyección para el dolor”, “Cuando le hago una pregunta, ella responde espéreme ya vuelvo y nunca regresa, “A veces no deja entrar a mi familiar que viene a ayudarme”

1.2 Trabajos previos

Barreto P. (2016) en Perú, realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción en la atención del adulto mayor sobre el cuidado de la profesional de Enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Metodología: Estudio descriptivo cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental, la técnica fue la entrevista y el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 59 adultos del servicio de medicina. Resultados: El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de la enfermera fue media 41%; Según sus dimensiones: en la dimensión biológica el nivel de satisfacción es medio 51% con tendencia a alto 31%, en cuanto a la dimensiones Sociocultural 64%; espiritual 59% y 58% fue medio. Conclusiones: El nivel de satisfacción en la atención del adulto sobre el cuidado de la enfermera fue medio ¹¹.

Rosales G. (2016) en Perú, realizó un estudio con el objetivo de establecer el nivel calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor. Metodología: aplicativa del tipo descriptivo y de corte transversal, La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina. Resultados: El 6.67% de los adultos mayores perciben una mala satisfacción, igual porcentaje percibe una regular satisfacción y el 86.67% percibe que presenta excelente nivel de satisfacción. Conclusiones: Existe relación entre nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia ¹².

Barahona J, Calapiña I. (2015) en Ecuador, realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados Adultos Mayores en relación con los cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del cantón Quinindé – Esmeraldas. Metodología: descriptivo-cuantitativo de corte transversal. La técnica fue el cuestionario, así como la guía de observación lista de cotejo. La muestra estuvo conformada por 96 pacientes hospitalizados. Resultados: Teniendo en cuenta los cuidados de enfermería se cumplieron entre rara vez 80%, pero la identificación ante el paciente fue de forma negativa tanto del personal profesional como no profesional 80%, por lo que los pacientes desearon que se mejore la identificación del personal que lo atiende conclusiones: se ha demostrado que el 86% de pacientes adultos mayores hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado enfermero ¹⁵.

Alvarado S. (2014) en Ica, realizó un estudio con el objetivo de analizar la relación del cuidado de la enfermera con la satisfacción del adulto mayor, en el Hospital Santa María del Socorro de Ica. Metodología: descriptivo cuantitativo correlacional de corte transversal. La técnica fue un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 80 adultos mayores. Resultados: En general, se encontró un nivel de cuidado humanizado bueno 53,7%; en baja proporción fue excelente 46,3%; así mismo 68,7% se mostraron satisfechos, 21,3% poco satisfechos, y 10% muy satisfechos, con el cuidado de enfermería recibido. Conclusiones: Los adultos mayores hospitalizados, refirieron excelente y buena percepción del cuidado humanizado brindado por las enfermeras, especialmente en las categorías: Proactividad, apoyo emocional, apoyo físico, sentimientos del paciente, y priorización para ser debidamente atendidos ¹³.

García M. (2014) en México, realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería brindada durante su hospitalización en el hospital General Cunduacán Tabasco. Metodología: descriptivo de corte transversal. La técnica fue un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 58 pacientes adultos mayores. Resultados: El índice de satisfacción fue alta, el 40 % resultó medianamente satisfecho y el 2 % manifestó satisfacción baja ¹⁶.

Ninasunta M. (2014) en Ecuador, realizaron un estudio con el objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa. Metodología: cualitativo descriptivo de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 22 pacientes adultos mayores. Resultados: El 75 % respondió que casi siempre los pacientes son atendidos de manera satisfactoria en el momento de realización de procedimientos específicos en el adulto mayor, el 25 % contestó Casi nunca. Conclusiones: El paciente adulto mayor presentó un rango de satisfacción bajo, con una tendencia a un rango de satisfacción deficiente sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en el Subcentro de salud Augusto N. Martínez, siendo más baja la dimensión del cuidado de estimulación en los adultos Mayores ¹⁷.

Santa Cruz Y, Bances K. (2013) en Lambayeque realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de medicina. Metodología: cuantitativo descriptivo de corte transversal, La técnica fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 25 pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de

medicina. Resultados: El 76% de los adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería, el 76 % percibió un alto nivel de satisfacción relacionado con la calidad del cuidado de enfermería y el 56 % percibió un alto nivel de satisfacción relacionado a con la calidez del cuidado de enfermería. Conclusiones: el nivel de satisfacción es alto en relación con el cuidado de enfermería ¹⁴.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Satisfacción

La Real Academia de la Lengua Española define etimológicamente la palabra “satisfacción” como...la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”.

Para Donabedian la satisfacción “es una forma de evaluar la eficacia e incluso de control objetivo de la buena calidad de los servicios de salud” también refiere que es ante todo una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, considera la efectividad del cuidado como cimiento de la calidad, de la cual depende la satisfacción del paciente, que varía según la etapa de vida y el estado de salud en que se encuentre este ¹⁸.

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 ¹².

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” ⁹.

Según Aaturima, “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 ¹⁹.

Satisfacción del adulto mayor paciente sobre el cuidado de enfermería según la dimensión cuidado técnico profesional

Oré, et al. ²⁰. De acuerdo al área cuidado técnico profesional, la profesión de Enfermería exige una correcta identificación de la enfermera, así como conocer adecuadamente el papel que va a desarrollar y del servicio donde se desempeña que solo ella puede ofrecer una mejor y amplia información al paciente. La competencia de la enfermera se mide por medio de las grandes variedades de conocimientos científicos que posee y de las capacidades aprendidas para desempeñarlo en sus labores, en relación con una actitud de apoyo y excelencia con la disposición del paciente, y en concordancia con lo que se quiere lograr. Brindar un cuidado de enfermería de alta calidad y gran satisfacción para el adulto mayor, eso indica conocer adecuadamente el proceso del envejecimiento donde se pueda aplicar técnicas y procedimientos de alta calidad por parte del personal de enfermería que incluya una completa valoración física y emocional de la salud del adulto mayor.

Pina, refiere que “los enfermeros atienden a un usuario en un servicio, o en cualquier otra circunstancia, lo realizan poniendo en acción conocimientos aprendidos durante la formación académica y la experiencia propia del día a día en sus centros de trabajo, capacidades personales como la físicas y principios científicos resultantes de la investigación. Ellos lo realizan reflexionando, considerando la persona, la situación y el escenario, proponiendo de hacer la mejor manera de hacerlo posible dentro de un cuadro ético. Los profesionales, cuando encuentran soluciones para los problemas que se presentan dentro de un contexto, en un proceso de reflexión sobre la acción, están a construir conocimiento propio de enfermería que al ser sistematizado en este proceso, compartido y validado por sus pares, se transforma en ciencia de enfermería”

“Los enfermeros se utilizan de un conjunto de conocimientos que recrean mientras actúan, y al recrearse están a encontrar nuevas soluciones, nuevos procesos, es decir, a crear nuevos conocimientos. Estos conocimientos tienen naturaleza diversificada y se agrupan en patrones, que son: empírico, conocimiento factual, descriptivo y verificable (evidencias científicas); ético, comportando valores, normas y principios” ²¹.

Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería según la dimensión confianza

Roach ²², “La confianza es el aspecto de la atención que une las 5 C. Se necesita confianza en las habilidades personales y el conocimiento para actuar con compromiso, seguir la conciencia, actuar de manera competente y expresar compasión, incluso en las situaciones más difíciles”.

La confianza de los pacientes sobre el cuidado que le brinda el profesional de enfermería genera gratas experiencias, favorece la educación y las habilidades estas asegurarán que continuamente hagan todo lo posible para poder brindar un buen cuidado en conjunto con las necesidades que refiere el paciente. Una enfermera confiada puede ayudar a los pacientes y familiares a lidiar con noticias difíciles, y un fuerte sentido de sí mismo provocará un cambio positivo en el cuidado del paciente.

Para Rojo ²³, estar hospitalizado es una experiencia muy difícil de afrontar y es ahí donde el trato de la enfermera(o) influye para adaptarse y desde un primer inicio darle una buena impresión al paciente para que pueda analizar que no está solo en todo el proceso de recuperación, al contrario lo importante es que el paciente perciba que hay personas a su cuidado que lo cuidaran y participaran en su recuperación y estancia hospitalaria sea la menos triste experiencia.

La relación de la confianza del paciente hacia la enfermera se consigue luego de varias interacciones, durante la estancia del paciente. Lo adecuado es que se desarrolle de manera progresiva con el tiempo, su resultado depende principalmente de las necesidades del paciente hospitalizado y las metas que la enfermera se pueda trazar, mientras la relación enfermera paciente se afianza cada vez más, la confianza se va incrementando se podría decir que cuando existe la confianza del paciente hacia su cuidado por parte del personal de enfermería la estancia hospitalaria se torna más agradable sin tener en cuenta la enfermedad que presenta. La mayoría de pacientes se posiciona vulnerable al tratar con el profesional de enfermería, si hay una buena y adecuada relación entre la enfermera y el paciente se podría dar un ambiente cómodo y tranquilo teniendo en cuenta el estado vulnerable del paciente.

Es de suma importancia comprender que si se rompe el vínculo de la confianza entre el paciente y la enfermera resulta difícil volver a recuperarla, por eso es muy importante que el personal de enfermería continúe progresivamente fomentando una buena relación que se base en la confianza. Un paciente que confía en la enfermera es más fácil de abordarlo y mejora el trabajo de la enfermera.

Contreras, et al. ¹, “refiere que el profesional de enfermería deberá brindar la seguridad que el paciente necesita para poder darle la confianza para que así favorezca la comunicación para establecer un diálogo abierto con el paciente para que pueda pronunciar sus dudas, inquietudes y temores. Los adultos mayores, por sus condiciones de deterioro fisiológico, psicológico y social, son un grupo etario vulnerable que requiere más atención y cuidado por parte de los integrantes de su familia y de los profesionales de Enfermería que se encuentran a su cuidado.

Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería según la dimensión educación al paciente

Oré, et al. ²⁰, afirman que la comunicación con los pacientes no sólo se da en el contexto verbal. También existen las expresiones no verbales. Los profesionales de enfermería, dentro de nuestra formación académica y práctica profesionales llevadas en instituciones de salud, debemos fomentar adquirir habilidades y destrezas para saber interpretar lo que el paciente nos quiere expresar, aún en ausencia de las palabras que no puede decir por diferentes motivos, se debe crear una comunicación adecuada que sea para cada paciente teniendo en cuenta sus diferentes formas de entendimiento ya sea con problemas físicos y psicológicos.

“Para brindar un cuidado integral es importante establecer entre la enfermera(o) y el paciente una relación de confianza y de ayuda, en la que haya disposición al diálogo y la escucha, utilizando una terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar las necesidades del paciente así satisfacerlas de forma asertiva y oportuna”. La enfermera se comunica en todo momento con el paciente, cuando realiza la entrevista para la recogida de datos, y en todo el proceso de ejecución de cuidados diarios, explicándole la rutina del servicio, informándole de los tratamientos, de los exámenes, de las intervenciones a las cuales ha de someterse, y finalmente, cuando el paciente se marcha la profesional lo prepara y proporciona lo que necesita. La comunicación verbal y no verbal, junto con el tacto desempeñan un papel muy importante. La actitud de escucha, el arte de hacer preguntas y responderlas, centrando la atención en el paciente son algunas características de esta forma de comunicación, que ha de presidir los intercambios diarios entre la enfermera y el paciente.

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.

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.

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.

Teoría de Donabedian

La teoría de Donabedian representa la satisfacción de la vivencia expresada y derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene el paciente con respecto al cuidado que se le brinda¹⁸. Lo que se quiere es que se ofrezcan servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con el profesional de enfermería, donde cumplan con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información importante para el restablecimiento de la salud. La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas desde el

cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad.

Teoría de Hildegard Peplau

La teoría sobre la interrelación enfermera-paciente es útil en este estudio sobre la satisfacción del paciente porque práctica en el cuidado de la persona, como el establecimiento y mantenimiento de una relación Enfermera – Paciente, que contribuye a afinar la relación de confianza hacia el profesional de enfermería que pertenece a una de las dimensiones de este estudio que a través de una adecuada relación entre ambos se pueda sociabilizar, identificar necesidades y problemas que presente el paciente, creando la confianza y la colaboración del paciente y así tener una calidad del cuidado donde el paciente este satisfecho con los cuidados recibidos.

La ejecución de todas las necesidades servirá de guía al profesional de enfermería, permitiendo brindar una atención individualizada y de sentido humano al paciente, teniendo en cuenta que es un ser Biopsicosocial que está en desarrollo permanente, quien a través de las relaciones interpersonales tendrá la capacidad de comprender su situación y de transformar su ansiedad en energía positiva que le permita responder a sus necesidades ²⁴.

Peplau describe cuatro fases en la relación enfermera-paciente: Aunque independientes.

Orientación: en esta etapa la enfermera da la primera impresión al paciente, primero ella se identifica por nombre y apellido, donde genera una primera impresión para el paciente, el paciente está presentando una necesidad, ahí la enfermera interviene explicándole y comprometiéndose que es ella la que está al cuidado de su persona tanto emocional y física.

Identificación: En esta etapa el paciente se involucra con la enfermera y la reconoce como la encargada de sus cuidados, es quien le brinda ayuda y establece una relación agradable. La enfermera facilita la creación de preguntas, dudas, emociones para ayudar al paciente a sobrellevar el proceso de su enfermedad, reforzando sus mecanismos de adaptación, aceptación y le proporcione satisfacción.

Aprovechamiento: En esta etapa el paciente trata de obtener el mayor beneficio de lo que se le ofrece a través de la relación enfermera-paciente durante la hospitalización, pregunta y busca respuestas se involucra en su cuidado y está pendiente de su tratamiento en esta fase La enfermera ya logró la confianza del paciente y la utiliza para incentivar la independencia del paciente buscando soluciones y fomentar el autocuidado después del alta.

Resolución: Esta etapa se basa en que el paciente va dejando de lado la asistencia continua de la enfermera en su cuidado, busca nuevos objetivos y se muestra más independiente el siendo capaz de autocuidarse y es autosuficiente cuando se va a casa teniendo los conocimientos aprendidos durante la hospitalización.²⁴

1.4 formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital Sergio E. Bernales setiembre-octubre, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Respecto a la trascendencia social, los resultados de este estudio pretenden servir a las enfermeras del servicio de medicina a fin de establecer un diagnóstico actualizado de la satisfacción del paciente y que se diseñen estrategias para mejorar su nivel aplicando el cuidado humanizado, coordinando con la jefatura del departamento de enfermería y autoridades para que aumenten el número de enfermeras profesionales sobre todo en el turno mañana que es el más saturado porque se realizan interconsultas, citas en rayos X, cardiología, gastroenterología etc., visita médica y procedimiento especiales.

Esta investigación se justifica porque hay pocos estudios publicados sobre la satisfacción de los adultos mayores en condición de alta , en estas condiciones podrían dar respuestas más objetivas sobre su real nivel de satisfacción con los cuidados prodigados por la enfermera, algunos adultos mayores muestran insatisfacción con el cuidado, por razones indirectas con la prestación del cuidado como la complejidad de los pacientes hospitalizados y la relación existente entre enfermera y número de pacientes. La conveniencia de este estudio radica en que la satisfacción del adulto mayor constituye un índice para medir la calidad del cuidado enfermero, haciendo que el paciente se sienta satisfecho por los cuidados que prodiga la enfermera favorezca en la recuperación del paciente y pueda restablecer su ritmo de vida habitual, durante la hospitalización pueden verse impedidas a exponer su opinión por posibles “represalias con las enfermeras que lo cuidaran”, en el momento del alta se dan las condiciones para que las respuestas sean más objetivas y veraces, .

Esta investigación intenta construir nuevos conocimientos sobre la satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería, considerando que la mayoría de las investigaciones en el adulto mayor hospitalizado no se han realizado en el momento del alta. Es necesario

que se diseñen estrategias para relevar el nivel de satisfacción del adulto mayor de este estudio que puede servir de modelo para otros estudios o para la construcción de nuevos instrumentos.

1.6 Objetivos

General

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Medicina del hospital Nacional Sergio E. Bernales, setiembre- octubre del 2018

Específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión confianza sobre el cuidado de Enfermería.
2. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión educación del paciente sobre el cuidado de Enfermería.
3. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión cuidado técnico profesional sobre el cuidado de Enfermería.

II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

Enfoque

El estudio es de enfoque cuantitativo porque presenta una medición numérica y se hace uso de técnicas estadísticas para recolectar y analizar datos relacionados con la variable y son representados en tablas o gráficos.

Diseño

El diseño es no experimental porque no se manipula la variable y según la naturaleza del tiempo es de corte transversal porque la información se recolecta en un solo momento.

Nivel del estudio

Es de nivel descriptivo porque busca especificar el comportamiento del fenómeno de estudio, en este caso la satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de Enfermería.

2.2 variable, operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería	Ataurima refiere, “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”.	La satisfacción es el resultado final de cómo se siente el paciente después de haber sido atendido por el profesional de enfermería considerando que el paciente es un adulto mayor lo cual requiere una especial atención en cuanto a sus necesidades físicas , psicológicas y sociales, del servicio de medicina, a través de las dimensiones cuidado técnico profesional, confianza, educación al paciente, medidas con el cuestionario PSI (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood) cuyo valor final será baja de 22-50, media 51-80, Alta 81- 110.	<p>Confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Comprensión • Comunicación <p>Educación al paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje claro y sencillo • Educación <p>Cuidado técnico profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento científico • Orden • Consejería 	ORDINAL

2.3 población

Población: 92 adultos mayores hospitalizados de enero a junio del 2018 en el servicio de medicina.

Unidad de análisis

Paciente adulto mayor que está en condición de alta en el servicio de medicina

Muestra

La muestra estuvo constituida por 42 pacientes adultos mayores que se encontraron en condición de alta del mes de agosto, setiembre y octubre que cumplieron con los criterios de inclusión,

2.3.1 Criterios de inclusión

- Adulto mayor hospitalizado mayor de 60 años
- Adulto mayor en condiciones de alta en el servicio de medicina

2.3.2 Criterios de exclusión

- Adulto mayor con deterioro cognitivo
- Adulto mayor con deterioro auditivo

2.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la entrevista y el instrumento usado para medir satisfacción es el (PSI) Patient Satisfacción Hinshaw & Atwood, 1982, traducido, adaptado y validado en el contexto mexicano por Acevedo Porras G, Castañeda Hidalgo H, Garza Hernández R, González Salinas F, Meléndez Méndez C, para el estudio, de readaptación y validación del instrumento utilizaron el método de traducción- retraducción entre usuarios mexicanos de lengua hispana. El análisis de validación de constructo y confiabilidad se realizó con base a 60 pacientes que respondieron el PSI en algún momento de su estancia hospitalaria; en tres instituciones hospitalarias del sector salud, registrando un Alfa de Cronbach de .78. Por lo que se concluye que el PSI mide en forma válida y confiable la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

En el Perú, se realizó la validez del instrumento seleccionando aleatoriamente a 100 adultos mayores residentes en el albergue Ignacio Rodolfo Vda. de Canevaro de 63 a 93 años de

edad. Para la confiabilidad, la valoración de la homogeneidad de los ítems de la entrevista (Consistencia interna) se realizó mediante el cálculo de la correlación de éstos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, con un resultado de: 0.870

En este estudio se realizó la validez mediante la evaluación del instrumento en cinco jueces expertos en el tema. En la prueba binomial se obtuvo un valor menor a 0.05 y el grado de concordancia por jueces fue 98.41 %.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a un grupo de 20 pacientes hospitalizados en condición de alta realizado en diferente área a la del estudio. Posteriormente, todos los datos se procesaron en el programa estadístico spss v25, en el cual se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.840, por lo que se llegó a concluir que el PSI mide en forma válida y confiable la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

2.5 Método de Análisis de datos

Una vez que se aplicó el instrumento a los pacientes adultos mayores que se encontraron en condición de alta en el servicio de medicina se procedió a recoger la información y procesarlo en el programa IBM SPSS Statistics versión 25 que es un instrumento eficaz para el proceso y análisis de los datos, representándolos en gráficos estadísticos, generando porcentajes para el nivel de satisfacción como para cada una de sus dimensiones y cuyo valor final para cada instrumento se determinara como alta 81-110, media 51-80 y baja 22-50.

2.6 Aspectos Éticos

Para la realización del estudio se contó con la autorización previa de la comisión de investigación y Docencia del Hospital Nacional Sergio Bernales, así como de la escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo.

En el estudio se respetó siempre la dignidad humana, el bienestar y el derecho a la privacidad de cada uno de los pacientes, se solicitó la participación voluntaria donde ellos aceptaron su participación, además se les garantizo que la información brindada es de forma confidencial, explicando claramente los objetivos, beneficios y dudas, señalando que podrá retirarse del estudio si así lo desea.

Principio de autonomía: los pacientes que se encuentran en condición de alta del servicio de medicina deciden su participación en el estudio, respetando su decisión de continuar o retirarse de estudio cuando lo crea conveniente.

Principio de justicia: Todos los pacientes tuvieron las mismas oportunidades para participar la investigación, no se les discriminó por motivos de creencias, comportamientos o motivos empáticos.

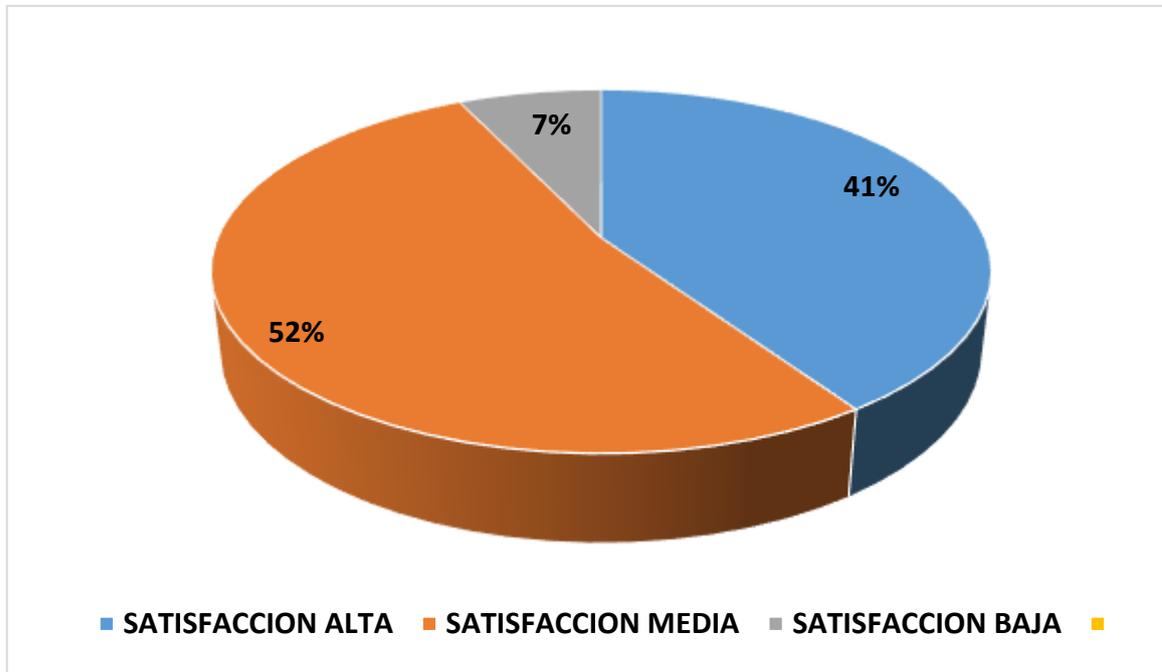
Principio de beneficencia: Esta investigación pretende beneficiar a las enfermeras que cuidan a los adultos mayores hospitalizados, ya que pretende servir de ayuda para muchos profesionales de enfermería para conocer el nivel de satisfacción que se le pudo dar al paciente, porque la satisfacción percibida es un indicador de la calidad del cuidado.

Principio no maleficencia: La información que se recaudó será estrictamente confidencial y no se reveló la identidad ni el contenido de las respuestas, no se utilizó técnicas invasivas para no dañar la dignidad de los participantes.

III. Resultados

GRÁFICO 1

Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Sergio E. Bernales, 2018.



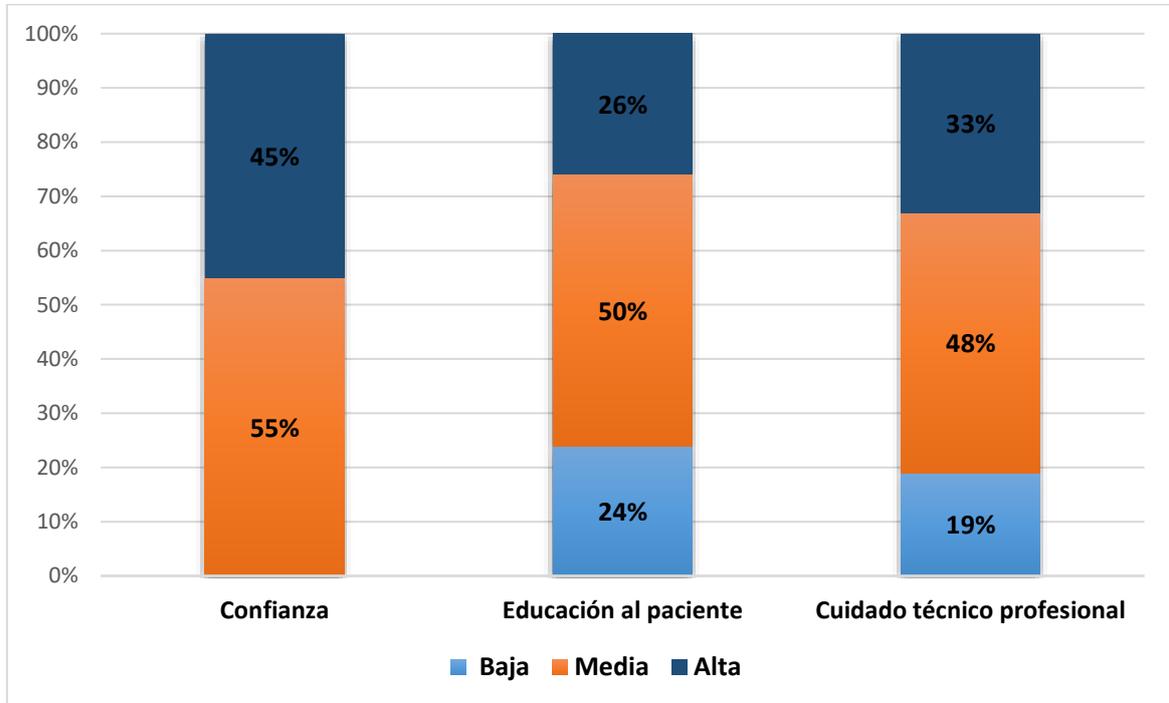
Fuente: PSI (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood, 1982)

Fuente: PSI (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood, 1982)

La mayoría de los adultos mayores muestran satisfacción media, sobre los cuidados que reciben de la enfermera 52 % (22), alta 41 % (17) y baja 7 % (3).

GRÁFICO 2

Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Sergio E. Bernales, 2018, según dimensiones.



Fuente: PSI (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood, 1982)

El mayor porcentaje de pacientes expresa una satisfacción media sobre los cuidados que recibe el paciente adulto mayor de la enfermera en las dimensiones confianza 55% (23), educación al paciente 50% (21), y cuidado técnico profesional 48% (20). La satisfacción alta prevaleció en la dimensión confianza 45% (19) respecto a las otras dos dimensiones. Niveles porcentuales bajos se evidenciaron en las dimensiones educación 24% (10) y cuidado técnico profesional 19 (8).

IV. Discusión

La satisfacción de los pacientes es considerada uno de los pilares más importantes en la evaluación de la calidad de cuidado de la enfermera, porque aborda las capacidades de la enfermera, la educación que provee y la parte afectiva del cuidado a través de la confianza que infunde al sujeto de estudio. El servicio de medicina generalmente alberga adultos mayores de alto grado de complejidad y dependencia por lo que las enfermeras deben desplegar esfuerzos para ayudarlos a dar un significado a su enfermedad, al sufrimiento, al dolor y a la soledad. El cuidado de enfermería necesita satisfacer todas las necesidades para lograr su pronta recuperación integral y retornar a sus actividades diarias.

En este estudio, la mayoría de los adultos mayores muestran satisfacción media, sobre los cuidados que reciben de la enfermera 52%, este hallazgo es diferente a lo encontrado por Barreto ¹¹, en su estudio sobre satisfacción del cuidado en 59 adultos mayores, al observar que su nivel de satisfacción fue medio, en un 41%; también se diferencia con lo reportado por Rosales ¹², en su estudio sobre satisfacción en 60 adultos mayores sobre la calidad del cuidado de la enfermera ya que el 86, 67% mostraron excelente nivel de satisfacción. Igualmente los datos de este estudio son incongruentes con el estudio de Barahona ¹⁵, en 96 adultos mayores hospitalizados quienes consideraron que los cuidados de enfermería se cumplieron rara vez 80%.

La satisfacción consiste en “lo que espera” o las expectativas que tiene el adulto mayor sobre el cuidado de la enfermera; considerando que necesita satisfacer no sólo sus necesidades básicas sino las psicológicas y sociales. Los niveles de satisfacción varían en los estudios; posiblemente por los contextos en que se dan, porque los adultos mayores cuando están en un régimen hospitalario temerían decir toda la verdad para no incomodar o dañar al profesional. Un grado de satisfacción medio en un porcentaje alto de adultos mayores, significaría que las profesionales como el equipo de enfermería, no están satisfaciendo adecuadamente a los pacientes de este grupo etéreo en las dimensiones cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente; por lo que deberían revisar sus estrategias para revertir este hallazgo considerado negativo, si se quiere evaluar la gestión del cuidado con parámetros objetivos; pues los sujetos de estudio fueron evaluados cuando estaban en condiciones de alta para no interferir con sus apreciaciones sobre el cuidado.

Con relación a la dimensión confianza, en esta investigación, el mayor porcentaje tuvo un nivel de satisfacción medio con el 55%, con tendencia a alta con el 45 %. Esto quiere decir que la enfermera ha interactuado con el paciente creando una buena impresión al mostrarle de amabilidad permitiendo que se involucre en el cuidado conjuntamente que el paciente exprese sus dudas, temores e inquietudes, logrando la seguridad y serenidad para que la estancia hospitalaria se torne más agradable, este estudio es diferente con lo encontrado por Alvarado ¹³, en un estudio sobre satisfacción en 80 adultos mayores donde el 68.7 % se mostraron satisfechos tuvieron una excelente y buena percepción sobre el cuidado humanizado que consideraba la categoría de apoyo emocional y sentimientos del paciente.

Roach ²², determinó que el cuidado presenta cinco características esenciales y son las 5“ces”, la primera enmarcada por la compasión, la segunda por la confianza, la tercera la competencia, la cuarta la conciencia y la quinta el compromiso; en relación a confianza, la autora sustenta que es la cualidad de la enfermera para “facilitar aquellas relaciones donde se sienten seguras las personas”; es el mutuo respeto entre el cuidador y la persona cuidada, es la capacidad del profesional de enfermería para cuidar a los demás es donde se debe explicar al paciente el proceso de su enfermedad inspirando confianza mediante la realización de procedimientos que favorezcan su recuperación, esas acciones brindan seguridad y confianza al paciente para acercarse al profesional de enfermería e involucrarse con su cuidado, otra característica que acompaña al cuidado que es la “compasión que significa una relación vivida con solidaridad con la condición humana, comparte alegrías, tristezas, dolores y realizaciones” se preocupa por el sufrimiento del paciente al sentirlo como propio, estas acciones de la enfermera están enmarcadas por el cuidado humano.

En cuanto a la dimensión educación al paciente, en este estudio el mayor porcentaje mostró satisfacción media en un 50% seguida del alta con el 26 % y baja 24%, este resultado es diferente con lo encontrado por Barreto ¹¹. En su estudio sobre satisfacción en 59 adultos mayores en el servicio de medicina donde el 64% se mostraron satisfacción media sobre el cuidado del profesional de enfermería en la dimensión de sociocultural estos hallazgos pueden reflejar que hay existencia de una comunicación del profesional de enfermería con el paciente respetando su nivel cultural. La educación al paciente es la necesidad de promover la enseñanza aprendizaje transpersonal como uno de los factores en los cuales debe centrarse el cuidado, cuando la experiencia de educación no se logra dar plenamente, puede limitarse el ejercicio del liderazgo y la gestión de los servicios; además, puede afectarse el cuidado a los pacientes, en la medida en que estos no tendrán los elementos

conceptuales y actitudinales que se adquieren a través del proceso educativo y que son necesarios para alcanzar los objetivos de cuidado y autocuidado propuestos.

La práctica de sus habilidades comunicativas verbales y no verbales donde se puede evidenciar que la enfermera tiene déficit de técnicas de comunicación para llegar al paciente y explicarle el procedimiento a realizar, logrando que comprenda lo que se le quiere decir y que acepte de buen agrado las indicaciones médicas y todos los procedimientos que se le va a realizar, ya que al cuidar se le está educando permanentemente esto incrementara la participación del paciente en el proceso de su cuidado, tratamiento, recuperación y para ayudar a prevenir complicaciones en su salud, un porcentaje de satisfacción baja reflejaría que la enfermera no lo ha educado en cuanto a los procedimientos, no ha podido llegar al paciente y comunicarse con él, tampoco entender sus necesidades esto debido a múltiples factores que incluye a la socio culturalidad creando insatisfacción, en cuanto a la educación se puede evidenciar que todavía hay debilidades por parte del profesional de enfermería esto debido a la cantidad de afluencia de pacientes que se encuentran en el servicio y las actividades que se tienen que realizar.

Dado la gran importancia en la educación al paciente dentro del contexto de enfermería se espera que los profesionales tengan la oportunidad de vivir el cambio que se requiere fomentando la educación en el trabajo diario aplicándolo en el paciente que está a su cuidado así lograr un buen clima de relación enfermera paciente y con ello la satisfacción al salir del centro hospitalario.

Respecto a la dimensión cuidado técnico profesional, los adultos mayores mostraron un mayor porcentaje de 48% de satisfacción media, 33% de alta y un 19% de baja, que la mayor parte de pacientes refieren que la enfermera conoce de lo que hace en relación al cuidado que le brinda, donde percibe la habilidad y veracidad de lo que se le realiza. Este hallazgo, discrepa de lo encontrado por Alvarado¹³, en su estudio sobre satisfacción en 80 adultos mayores donde el 68.7% se mostraron satisfechos tuvieron una excelente y buena percepción sobre el cuidado humanizado que consideró la categoría apoyo físico y proactividad.

El cuidado técnico profesional es la adecuada identificación de la enfermera hacia el paciente, es el conocimiento de quien es el paciente, su historia de vida, sus rituales de cuidado y los procedimientos que debe realizar constantemente en relación al cuidado para el restablecimiento de la salud, demostrando habilidades y destrezas adecuadas para no

causar daños colaterales. La aplicación de los conocimientos que obtuvieron durante la formación académica y las constantes actualizaciones en la vida profesional, son de suma importancia para que el cuidado no se torne meramente biológico, sino que abarque todas las esferas del ser humano. La aplicación de cuidados en un paciente no sólo se basa en el método científico donde aplica intervenciones con fundamento basados en ciencia sino en el humanismo, en un clima de preocupación, respeto y solidaridad que motive al paciente a que adquiera una buena percepción de las actividades realizadas por la enfermera, considerando que resuelve sus inquietudes y las dudas que le generan inseguridad e impaciencia.

El paciente siente satisfacción al saber que la persona que está a su cuidado es especialista y sus acciones logran que se recupere pronto y pueda salir de alta, por otro lado existe un grupo de pacientes donde consideran que la enfermera no muestra habilidades a la hora de cuidarlos, esto es uno de los motivos de los cuales hace que se rompa la relación enfermera – paciente, si bien es cierto el paciente al estar hospitalizado es constante observador de todo lo que se realiza en el ambiente hospitalario, al no poder actuar con ética y con vocación de servicio, el no seguir preparándose profesionalmente hace obviar ciertas actualizaciones de procedimientos y formas de comunicación y no actuar como se debe de hacer un adecuadamente sin omitir ningún paso desde el lavado de manos hasta el correcto desecho de residuos aún existe debilidades en esa dimensión.

El conocimiento de la realización de actividades que se planteen en la aplicación del cuidado del paciente debe ser basado no sólo en la ciencia, sino en las teorías humanas que sustentan el cuidado de enfermería, para que se otorgue los cuidados dentro del paradigma de la transformación, donde la presencia de la enfermera a través del toque terapéutico, la escucha activa, la planificación de los cuidados considerando al adulto mayor y su familia busque contribuir en la recuperación del paciente, fortaleciendo sus debilidades y evitando amenazas para que pueda dar un significado a su enfermedad, a su sufrimiento, a su dolor, a su soledad, involucrando a los familiares en el cuidado, con el objeto de buscar la plena satisfacción al salir del ambiente hospitalario.

V. Conclusiones

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es medio sobre los cuidados de Enfermería en el servicio de Medicina del hospital Sergio E. Bernales. Porque el paciente se siente relativamente satisfecho por los cuidados prodigados por la enfermera durante el tiempo de hospitalización
- El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión confianza es medio sobre el cuidado de Enfermería. Porque el paciente reconoce la enfermera como ser que inspira confianza que puede contribuir en si recuperación.
- El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión educación al paciente es medio sobre el cuidado de Enfermería. porque la enfermera en ocasiones a educado al paciente sobre los procedimientos y exámenes a realizar.
- El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión cuidado técnico profesional es medio sobre el cuidado de Enfermería. Porque el profesional alguna vez le ha brindado un consejo que disminuya su ansiedad, el paciente reconoce que sabe hacer su trabajo y le brinda instrucciones oportunas.

IV. Recomendaciones

- La jefatura de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Sergio Bernal debe realizar talleres para elaborar y ejecutar estrategias a través de talleres, seminarios, debates, diseño de protocolos para mejorar el nivel de satisfacción de los adultos mayores, en condiciones de alta, sobre el cuidado de las enfermeras.
- Para mejorar la gestión del cuidado, la jefatura de enfermeras debe realizar encuestas de satisfacción del paciente adulto mayor cada 3 meses a fin de medir la calidad del cuidado de Enfermería.
- Realizar estudios cualitativos sobre la satisfacción familiar sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor u otros estudios cuantitativos similares pero con muestreo probabilístico y en muestras más amplias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras R, Coronado M, López N, Aguilar R, Félix A, Vega M. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Revista Enfermería Universitaria*. 2012; 5(1): 14-20[Fecha de acceso: 3 de febrero del 2018]
Disponible en: <file:///C:/Users/CatedraHP/Downloads/30256-64608-1-PB.pdf>
2. Suhonen R, Valimaki M, Leino-Kilpi H. Individualized Care, Quality of life and satisfaction with nursing care. *Journal of advanced Nursing*. 2005; 50: 283-292. [Fecha de acceso: 5 de febrero del 2018]
Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15811107>
3. Toro R, Escamez M, Martínez J. Estudio piloto sobre la satisfacción con el cuidado de enfermería en una unidad de hospitalización de especialidades médicas. *Revista paraninfo digital*. 2012; 15. [Fecha de acceso: 03 de febrero del 2018]
Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n15/024o.php>
4. Blázquez S. y Quezada A. satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista médica de la universidad Veracruzana*. 2014; 14(1):15-19. [Fecha de acceso: 2 de febrero del 2018].
Disponible:https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
5. Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. *Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2015; 23(1):37-42. [Fecha de acceso: 4 de febrero del 2018]
Disponible:<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>

6. Balseiro L, Martínez P, Ángeles R, Cortes A, De La Rosa M, Flores A. La calidad de la atención de enfermería a los pacientes de un hospital regional del ISSSTE. Revista universitaria ENEO-UNAM. 2007; 4(1):9-13.[Fecha de acceso: 3 de febrero del 2018]
Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821002.pdf>
7. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Revista de enfermería IMSS. 2006; 14(2): 65- 73.[Fecha de acceso: 5 de febrero del 2018]
Disponible:<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2006/eim062b.pdf>
8. Cortes D, Serrezuela A. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de cuarto nivel de atención en salud [tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2008. [Fecha de acceso: 6 de febrero del 2018]
Disponible:<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9783/Tesis12.pdf?sequence=1>
9. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista Latino-Am. Enfermagem. 2014; 22(3):454-460.[Fecha de acceso: 17 de febrero del 2018]
Disponible en: <http://www.eerp.usp.br/rlae>
10. 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, [tesis para optar el título profesional de enfermería].Lima: Universidad Nacional de san Marcos; 2009.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1234/Zavala_lg.pdf?sequence=1

11. Barreto E. Satisfacción del adulto sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, [tesis para optar el título profesional de enfermería].Lima: universidad Cesar Vallejo; 2016.
Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3538/Barreto_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Rosales G, Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, [tesis para optar el título profesional de enfermería].Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PG M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Alvarado S, cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, hospital santa María del socorro de Ica. Rev. enferm. vanguard. 2014; 4(1): 16-23.[Fecha de acceso: 04 de Marzo del 2018]
Disponible en: <file:///C:/Users/CatedraHP/Downloads/81-296-1-PB.pdf>
14. Santa Cruz Y, Bances K. Nivel de satisfacción del adulto mayor relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Provincial Docente Belén, [tesis para optar el título profesional de enfermería]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán; 2013.
Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/253>
15. Barahona J, Calapiña I. Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto Bufonni” del Cantón Quinindé-esmeraldas periodo, [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2015.
Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>

16. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Rev. Horizonte Sanitario: 2014; 7(3). [Fecha de acceso: 02 de Marzo del 2018]
Disponibile en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199>

17. Ninasunta M. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augustina. Martínez, [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Ambato: Universidad técnica de Ambato; 2014.
Disponibile:<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8360/1/Ninasunta%20Chiliquina,%20Mar%C3%ADa%20Germania.pdf>

18. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Mibank Memorial fund Quad. 2005; 83(4): 691-729.
[Fecha de acceso: 09 de febrero del 2018]
Disponibile en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?term=Donabedian+A\[PS\]](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed?term=Donabedian+A[PS])

19. Ataurima R. satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermera en el servicio de URPA en el hospital de apoyo Jesús de nazareno, [tesis Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
Disponibile:http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf

20. Oré T, Arroyo L, Dioses E. nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería servicios de medicina hospital Arzobispo Loayza, [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad San Juan Bautista; 2013

21. Pina P. El conocimiento en enfermería y la naturaleza de sus saberes. *escola Anna Nery*. 2016; 20(3). [Fecha de acceso: 20 de Marzo del 2018]
Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/ean/v20n3/es_1414-8145-ean-20-03-20160079.pdf
22. Roach S. The 5 C is of Caring. University of Saint Mary. 2018; 34(4). [Fecha de acceso: 10 de Marzo del 2018]
Disponible en: <https://online.stmary.edu/rn-bsn/resources/the-5-cs-of-caring>
23. Rojo E. La importancia de la confianza entre paciente y la enfermera. *Planeta labores*; 2015. [Fecha de acceso: 02 de Marzo del 2018]
Disponible en: <http://www.planetalabores.com/profesiones/la-importancia-de-la-confianza-entre-paciente-y-enfermera/>
24. Urra E, Jana A, García M. algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Revista Scielo*. 2011; 17(3): 11-22
Disponible:https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532011000300002&script=sci_arttext&tlng=pt
25. Fernández M. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería. Open course ware. 2000;1(2): 1-7 [Fecha de acceso: 25 de Marzo del 2018]
Disponible:<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema11%2528II%2529.pdf>

ANEXOS

1	Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			p valor
		Claridad	Pertinencia	Relevancia													
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.036964
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.036964
6	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
7	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
8	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
9	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
10	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
11	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
12	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
13	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
14	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
15	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.036964
16	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.036964
17	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
18	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
19	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
20	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
21	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.036964
22	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
23	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786
24	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.014786

<p>Ta = N° total de acuerdos</p> <p>Td = N total de desacuerdos</p> <p>b = Grado de concordancia entre jueces</p> $b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$ <p>Reemplazamos por los valores o</p> $b = \frac{310}{315} \times 100$ <p style="text-align: center;">98.41</p>	<p>p < 0.05 = concordancia de jueces</p> <p>p > 0.05 = no concordancia de jueces</p> <p>P= 0.5</p> <table border="1"> <tr><td>Numero de Jueces</td><td>5</td></tr> <tr><td>Numero de existos x Ju</td><td>4</td></tr> <tr><td>Total</td><td>20</td></tr> </table>	Numero de Jueces	5	Numero de existos x Ju	4	Total	20
Numero de Jueces	5						
Numero de existos x Ju	4						
Total	20						

ALTA DE ODONTOLOGIA [Compartido] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Análisis de datos Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Hoja 20 de 20 variables

	edad	sexo	grado	tiempo	amable	agradable	confianza	atenta	comprensiva	lenguaje	conversar	empata	explicativa	orientación	desordenada	escucha	consejo	conocimiento
1	60 a 70	femenino	secundaria 6 a mas dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
2	60 a 70	femenino	primaria 4 a 5 dias completam.	En desacu	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
3	60 a 70	masculino	en nivel 6 a mas dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
4	71 a 80	femenino	secundaria 4 a 5 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
5	60 a 70	masculino	secundaria 2 a 3 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
6	71 a 80	femenino	en nivel 2 a 3 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
7	60 a 70	masculino	secundaria 2 a 3 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
8	71 a 80	masculino	primaria 6 a mas dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
9	60 a 70	femenino	secundaria 6 a mas dias completam.	En desacu	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
10	60 a 70	femenino	en nivel 6 a mas dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
11	71 a 80	masculino	primaria 6 a mas dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
12	71 a 80	femenino	en nivel 2 a 3 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
13	61 a mas	masculino	primaria 2 a 3 dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
14	60 a 70	femenino	secundaria 4 a 5 dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
15	71 a 80	femenino	primaria 6 a mas dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
16	60 a 70	femenino	primaria 6 a mas dias En desacu	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
17	60 a 70	masculino	secundaria 4 a 5 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
18	71 a 80	femenino	primaria 6 a mas dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
19	60 a 70	masculino	en nivel 2 a 3 dias completam.	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
20	71 a 80	masculino	en nivel 2 a 3 dias	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado	moderado
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:48 a. m. 17/09/2019

ALTA DE ODONTOLOGIA [Compartido] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

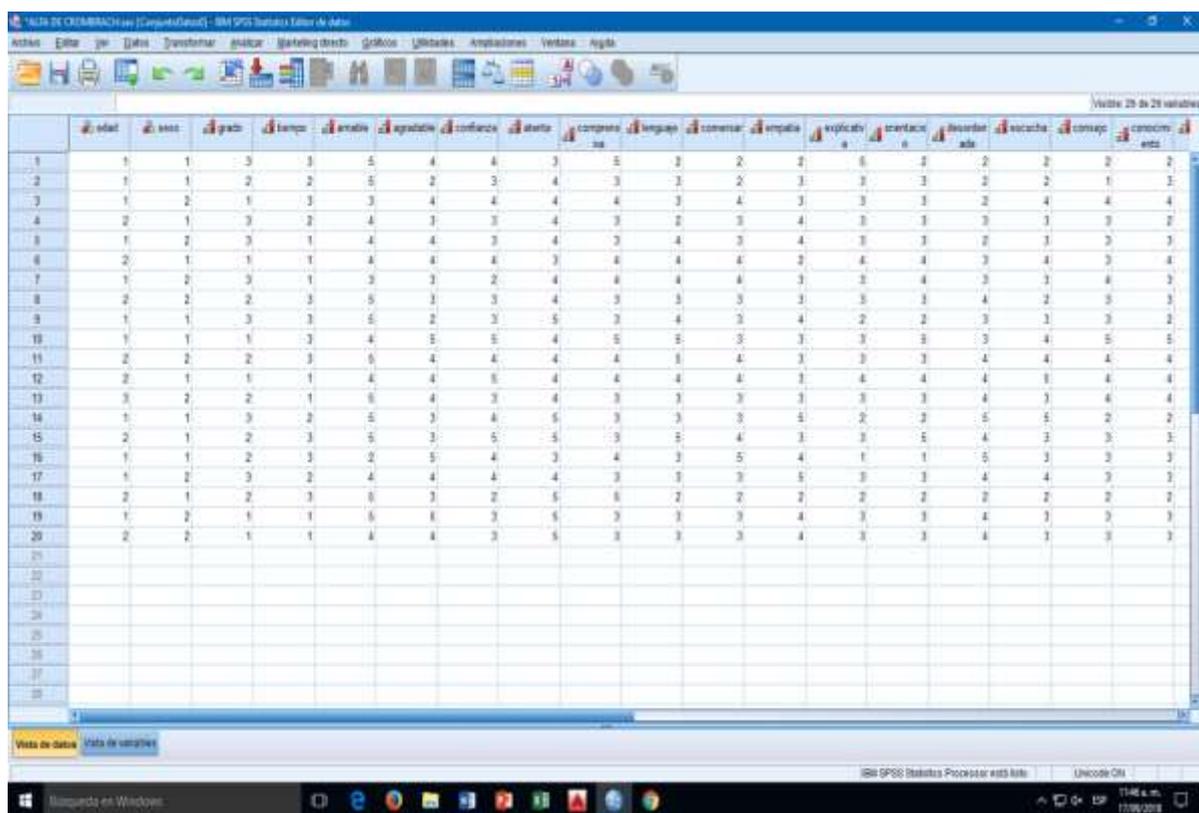
Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Análisis de datos Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Archivos	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Roll
1	edad	Numérico	0	edad del paciente	{1, 60 a 70}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	sexo	Numérico	0	sexo del paciente	{1, femenino}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	grado	Numérico	0	grado de instrucción	{1, en nivel}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	tiempo	Numérico	0	tiempo de hospitalización	{1, 2 a 3 día}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	amable	Numérico	0	la enfermera debería ser mas amable	{1, totalmen}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	agradable	Numérico	0	la enfermera es agradable cuando me atiende	{1, totalmen}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	confianza	Numérico	0	tiengo confianza para hacerle preguntas a la enfermera	{1, totalmen}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	atenta	Numérico	0	la enfermera debería ser mas atenta de lo que es	{1, totalmen}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	comprensiva	Numérico	0	la enfermera es capaz de comprender como me siento	{1, totalmen}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	lenguaje	Numérico	0	la enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y facil de entender	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	conversar	Numérico	0	cuando siento la necesidad de conversar mis problemas puedo acual	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	empata	Numérico	0	la enfermera esta tan ocupada en el trabajo de escritorio que no tiene	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	explicativa	Numérico	0	la enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a re	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	orientación	Numérico	0	la enfermera me explica como llevar a cabo las indicaciones del doctor	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	desordenada	Numérico	0	la enfermera es desordenada en su trabajo y se altera	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	escucha	Numérico	0	la enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	consejo	Numérico	0	la enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	conocimiento	Numérico	0	la enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relacion a m	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	entender	Numérico	0	Es facil entender lo que la enfermera me habla	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	lista	Numérico	0	la enfermera es lista para atenderme	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	paciencia	Numérico	0	la enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	infancia	Numérico	0	la enfermera es infocsa al realizar su trabajo	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	oportuna	Numérico	0	la enfermera da instrucciones oportunas	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	menosprecio	Numérico	0	la enfermera me habla con menosprecio	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	sentimiento	Numérico	0	hablar con la enfermera me hace sentir mejor	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	explicación	Numérico	0	la enfermera me da explicaciones suficientes el porque se me indica	{1, Totalme}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27										
28										
29										
30										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:48 a. m. 17/09/2019



Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	22

INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR CON EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA

PSI (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood, 1982)

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado Sra. (o) solicito en la presente investigación cuyo objetivo es determinar “**Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermeras**”, para la cual le entrevistare, acerca del cuidado que Ud. Ha recibido de la enfermera durante su hospitalización, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de enfermería.

B. CONTENIDO

Edad: Años.

Sexo: F

M

Grado de instrucción:

Sin nivel

Primaria

Secundaria

Superior

Tiempo de hospitalizado:

2 a 3 días

4 a 5 días

6 a más días

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

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

5 = Completamente de acuerdo

4 = Moderado acuerdo

3 = Mínimo acuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

INSTRUCCIONES: Encierre en círculo la calificación que le proporcione cada una de las preguntas que se le piden, de acuerdo a la escala de evaluación arriba señalada.

REACTIVOS	Escala de valoración				
1.- La enfermera me cuida con amabilidad	5	4	3	2	1
2.- La enfermera es agradable cuando me atiende.	5	4	3	2	1
3.- La enfermera me inspira confianza	5	4	3	2	1
4.- La enfermera debería ser más atenta de lo que es.	5	4	3	2	1
5.- La enfermera es capaz de comprender como me siento	5	4	3	2	1
6.- La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender.	5	4	3	2	1
7.- Cuando siento la necesidad de conversar mis problemas puedo acudir con la enfermera.	5	4	3	2	1
8.- La enfermera esta tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de conversar conmigo.	5	4	3	2	1
9.- La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar.	5	4	3	2	1
10.- La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor.	5	4	3	2	1
11.- La enfermera es desordenada en su trabajo y se altera	5	4	3	2	1
12.- La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas.	5	4	3	2	1
13.- La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo.	5	4	3	2	1
14.- La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación a mi cuidado.	5	4	3	2	1
15.-Es fácil entender lo que la enfermera me habla.	5	4	3	2	1
16.- La enfermera es lenta para atenderme.	5	4	3	2	1
17.- La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	5	4	3	2	1
18.- La enfermera es indecisa al realizar su trabajo.	5	4	3	2	1

19.- La enfermera da instrucciones con oportunas.	5	4	3	2	1
20.- La enfermera me habla con menosprecio.	5	4	3	2	1
21.- Hablar con la enfermera me hace sentir mejor.	5	4	3	2	1
22.- La enfermera me da explicaciones suficientes del porque se me indican los exámenes.	5	4	3	2	1

Tabla 1: Características socio demográficas de la muestra. Servicio de medicina, hospital Sergio Bernales;2018

Variables	f	%
N=42		
Sexo		
Femenino	23	55
Masculino	19	45
Edad (años)		
Mínimo	60	
Máximo	81	
Media	70	
Desv. Stand	6.4	
Rangos de edad		
60 a 70	22	
71 a 80	18	
81 a más	2	
Grado de instrucción		
Sin nivel	12	29
Primaria	15	36
Secundaria	14	33
Técnico	1	2
Tiempo de hospitalización		
2 a 3 días	15	36
4 a5 días	10	24
6 a más días	17	40

Confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Satisfacción media	23	54.8
Satisfacción alta	19	45.2
Total	42	100.0

Educación al paciente

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Satisfacción baja	10	23.8
Satisfacción media	21	50.0
Satisfacción alta	11	26.2
Total	42	100.0

Cuidado técnico profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Satisfacción baja	8	19.0
Satisfacción media	20	47.6
Satisfacción alta	14	33.3
Total	42	100.0



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS

Facultad de Enfermería de Tampico

Tampico, Tamaulipas, 31 de Agosto de 2018

Mg. Lucy Becerra Medina
Jefe de investigación de la EPE
Universidad César Vallejo
Escuela Profesional de Enfermería

Muy estimada Lucy:

A través de la presente me dirijo a usted respetuosamente para agradecerles el interés académico mostrado en un trabajo de investigación realizado por mi equipo de investigación por parte de la alumna Elizabeth Vergaray.Solis.

En atención a ello le confirmo la autorización y solidaridad de las profesoras que integramos el Cuerpo Académico de Gerencia de los Cuidados de Enfermería para que ella utilice el instrumento denominado **“SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA”** (PSI) (Patient Satisfaction Instrument, Hinshaw & Atwood, 1982), (Traducido y adaptado al contexto mexicano por Castañeda-Hidalgo y cols, Reg. de INDAUTOR 03-2009-031111-285800-01) que fue traducido, validado y adaptado por este equipo. Mucho les ruego que las autoras del proyecto “Satisfacción del adulto mayor” nos otorguen el crédito de autoría y nos hagan partícipes de los resultados de su trabajo para seguir validando el instrumento y darle seguimiento del aprovechamiento que este pueda tener.

Esperando poder en el futuro seguir colaborando me despido de ustedes enviándole un muy cordial saludo.

ATENTAMENTE
VERDAD BELLEZA PROBIIDAD

DRA. HORTENSIA CASTAÑEDA-HIDALGO
SNI I
SECRETARIA ACADÉMICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA DE TAMPICO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS
MÉXICO

PH-LEADER FELLOW
ROLLINS SCHOOL OF PUBLIC HEALTH
EMORY UNIVERSITY
GEORGIA, USA



LEADERS IN INTERNATIONAL HEALTH PROGRAM FELLOW
WHO/PAHO

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&o=1042260394&u=1061236100

ELIZABETH_VERGARAY_ULTIMO.docx

feedback studio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Sergio E. Bernal, 2018."

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA
Elizabeth Múguez Vergaray Solís

ASESORA DEL CURSO
Rosario Riquero Álvarez

TURNOS - AULA:
Mañana - 208

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA
Políticas y gestión en salud

Página: 1 de 31 Número de palabras: 8335

Resumen de coincidencias

27 %

1	www.cybertesis.edu.pe	2 %
2	www.uv.mx	2 %
3	dspace.unach.edu.ec	2 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	javeriana.edu.co	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	repositorio.uss.edu.pe	1 %

Página: 1 de 31 Número de palabras: 8335 Text-only Report High Resolution Activado

Centro Universitario Tampico Madero, Tampico, Tamaulipas, México. C.P.
89140 Teléfono directo: (833)2270663 conmutador: (833)2412000, ext.3386

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo VERGARAY SOTO ELIZABETH MILAGROS, identificada con DNI N.º 45997396 egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación

SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2018, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



VERGARAY SOTO ELIZABET
DNI 45997396

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Roxario Rivero Alvarez
..... docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela
Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo Año Noche (precisar filial
o sede), revisor (a) de la tesis titulada

• Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de
enfermería en el Hospital Sergio E. Bernaldo, 2018

del (de la) estudiante Yergaray Solis Elizabeth
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de
27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las
normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima 19 de Noviembre del 2018

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 06170844

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Enfermería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vergaray Solís Elizabeth Milagros

INFORME TITULADO:

Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado

de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Sargio B. Becerra
2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA: 10-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN