



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERO QUE RECIBE EL
ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN UN HOSPITAL NACIONAL DE
LIMA, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORES:

CUBAS BEJAR, Jackeline María.

GUERRA SILVA, Martha Fiorela.

PARCO ALARCÓN, Rosio Yanett.

ASESORA:

Lic. María del Carmen Salazar García

LIMA – PERÚ

2017

JURADO EXAMINADOR

Mg. Patricia Obando Castro

PRESIDENTA

Lic. Blanca Bernuy Verand

MIEMBRO

Lic. Esp. Miguel Angel Albino López

SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, mis padres y hermanos. A Dios, porque ha estado conmigo guiando cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, brindándome su apoyo incondicional en todo momento; y a mis hermanos, por ser mi mayor motivación pues por ellos logré lo que soy ahora.

Jackeline Maria Cubas Bejar

A Dios, por darme la vida, salud y estar bendiciéndome en todo mi camino. A mis padres, por ser una pieza fundamental en mi formación como profesional, por brindarme a lo largo de mi vida su amor, confianza, consejos y recursos para lograr mis objetivos. A mis hermanos, por ser mi soporte. A mi familia, por el apoyo que me brindaron día a día durante mi carrera; y a mis compañeras, ya que para empezar un gran proyecto hace falta valentía y para terminarlo hace falta perseverancia.

Martha Fiorela Guerra Silva

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos; gracias por iluminarme y darme fuerzas en mi camino de ser una profesional; además de su infinita bondad y amor. A mi familia, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación - tanto académica como personal - y por su incondicional apoyo constante a través del tiempo.

Rosio Yanett Parco Alarcón

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en especial a la Facultad de Enfermería, por acogernos estos cinco años y brindarnos los mejores momentos de nuestra vida.
- A las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia y el Servicio de Medicina Interna, por permitirnos realizar la ejecución de nuestra investigación.
- A la Lic. María Del Carmen Salazar García, por su asesoría y apoyo constante durante la elaboración de este estudio.
- A los miembros del jurado examinador, por guiarnos en el perfeccionamiento de la tesis.

ÍNDICE

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
PROPÓSITO	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	5
MATERIAL Y MÉTODO	7
RESULTADOS	14
DISCUSIÓN	18
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	

RESUMEN

El estudio titulado “Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016”. **Objetivo:** determinar el “Nivel de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. **Metodología:** estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los adultos mayores que se encontraban hospitalizados durante el mes de diciembre del 2016, mediante el uso de los criterios de inclusión y exclusión, de los cuales se extrajo una muestra de 72 pacientes. Se utilizó un instrumento modificado por las investigadoras siendo validado por juicio de expertos y prueba piloto que fue aplicado previa firma del consentimiento informado. El instrumento contiene 30 preguntas cerradas (7 preguntas consideran datos sociodemográficos y 23 preguntas relacionadas a la atención de enfermería clasificada en sus 2 dimensiones: Calidad y Calidez del cuidado enfermero). **Resultados:** se obtuvo que el 50.0% de los pacientes adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. **Conclusiones:** la satisfacción global fue alta, con tendencia a un nivel medio.

Palabras claves: satisfacción, cuidado enfermero, adulto mayor.

ABSTRACT

The following study is titled: "Satisfaction with Nurse Care received by Hospitalized Senior Adult in a National Hospital, Lima 2016". **Objective:** To determine the "Level of Satisfaction of Nurse Care received by the Hospitalized Senior Citizen at the Internal Medicine Service of the Cayetano Heredia Public Hospital". **Methodology:** The study had a quantitative approach, a descriptive and cross-sectional design. The population consisted of all the older adults who were hospitalized during the month of December, 2016; using the inclusion and exclusion criteria, from which a sample of 72 patients was obtained. A modified instrument was used by the researchers; this was validated by the judgment of a group of experts and a pilot test which was applied after signing an informed consent. The instrument contains 30 closed questions (7 questions consider socio-demographic data and 23 questions related to nursing care classified in its 2 dimensions: Quality and warmth of nursing care). **Results:** It was obtained that 50.0% of the hospitalized elderly patients received a high level of satisfaction with the care provided by the nurses, while 45.8% obtained an average level and only 4.2% received a low level of satisfaction. **Conclusions:** Overall satisfaction was high, with a tendency towards an average level.

Keywords: satisfaction, nursing care, older adult.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cuidado enfermero que percibe el adulto mayor hospitalizado hace referencia a la expresión manifestada por el paciente sobre la calidad y calidez del cuidado recibido por parte de la enfermera durante su periodo de hospitalización.

Según la Organización Mundial de la Salud, los adultos mayores son todas aquellas personas mayores de 60 años de edad, los cuales se encuentran en una etapa en la que experimentan fisiológicamente un progresivo declive en las funciones orgánicas y psicológicas, diferentes para cada individuo lo que dificulta el mantenimiento de su salud, por lo cual requieren mayor atención médica por ser más vulnerables a presentar enfermedades y afecciones típicas propias de la edad avanzada (1).

Hoy en día, los principales problemas que aquejan a la población adulta mayor, son los relacionados a patologías crónico-degenerativas que conduce al aumento de la demanda de los servicios de salud (2). En este sentido cobra relevancia la función de la enfermera al brindar el cuidado, ya que permanece durante más tiempo y es más cercana al paciente.

Teoristas de Enfermería como Jean Watson y Virginia Henderson, hacen referencia al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería. Según Jean Watson, define el Cuidado como un proceso interpersonal que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual; mientras que Virginia Henderson menciona que el Cuidado se encuentra dirigido a suplir el déficit de autonomía del paciente para poder actuar de modo independiente en la satisfacción de sus necesidades fundamentales.

La calidad del cuidado enfermero se define como la provisión de cuidados básicos y técnicos con oportunidad, pertinencia y continuidad satisfaciendo las necesidades del paciente a fin de mantener o mejorar su estado de salud. Así mismo implica el

conocimiento de las necesidades, la planeación del cuidado para satisfacer dichas necesidades, eficiencia, continuidad y monitoreo del cuidado.

La calidez del cuidado enfermero implica demostrar competencia, empatía, amabilidad, confianza, respeto por la persona y buena comunicación según la capacidad de comprensión del paciente con el objetivo de proporcionar un cuidado integral, que permita al paciente la expresión de sus dudas, temores e inquietudes.

El cuidado es la esencia de la disciplina de enfermería, considerado como un proceso interpersonal donde se da la interacción enfermera - paciente, el cual implica una atención con calidad y calidez caracterizado por ser accesible, anticipado, confortable y confiable, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor generará a través de su propia opinión un determinado nivel de satisfacción con el cuidado recibido durante su hospitalización.

Con base a lo expuesto, surgió la inquietud de:

Determinar el Nivel de Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

PROPÓSITO

Se pretende con el estudio brindar información relevante mediante la entrega de los resultados sobre la satisfacción con el cuidado enfermero a las autoridades del Departamento de Enfermería, de tal manera que les permita implementar programas de mejora de la calidad y calidez del cuidado dirigido al profesional de enfermería, innovando y fortaleciendo cada día sus actitudes y habilidades sobre el cuidado que brinda, con el fin de mejorar la atención hacia los adultos mayores hospitalizados.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

❖ OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

❖ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a la calidad del cuidado enfermero.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a la calidez del cuidado enfermero.

❖ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p>Satisfacción del adulto mayor hospitalizado con respecto al cuidado enfermero.</p>	<p>Expresión de bienestar manifestada por el paciente adulto mayor sobre la calidad y calidez del cuidado que recibió por parte de la enfermera durante su hospitalización, cuyas intervenciones van dirigidas hacia la integridad del paciente como persona, satisfaciendo los requerimientos</p>	<p>Calidad del cuidado enfermero</p>	<p>La calidad del cuidado enfermero consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos de forma anticipada y accesible, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor reflejará una expresión de satisfacción.</p>	<p>Nivel de satisfacción, con respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención anticipada. ✓ Atención accesible.

	derivados de los problemas de salud que presenta.	Calidez del cuidado enfermero	La calidez del cuidado enfermero está centrada en la persona y su entorno, caracterizado por un cuidado confiable y confortable, que al ser experimentado por el paciente adulto mayor reflejará una expresión de satisfacción.	Nivel de satisfacción, con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención confiable. ✓ Atención confortable.
--	---	-------------------------------	---	---

MATERIAL Y MÉTODO

❖ DISEÑO DE ESTUDIO

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. Es descriptivo por que describe una característica que es el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero, para este estudio la población comparte características comunes que a su vez se pueden diferenciar por datos sociodemográficos, donde no hay manipulación de variables; provee bases para otros estudios del mismo tipo y no permite hacer predicciones. Así mismo es de corte transversal, ya que tiene una sola medición en un tiempo establecido y no existe seguimiento, la investigación se aplicó en el año 2016.

❖ ÁREA DE ESTUDIO

El estudio de investigación se realizó en el Hospital Nacional Cayetano Heredia que se encuentra ubicado en la Av. Honorio Delgado Núm. 262 Urb. Ingeniería, en el distrito de San Martín de Porres. Este hospital es de tercer nivel de atención y de referencia nacional que brinda atención de salud integral y especializada. Así mismo se encuentra compuesto por 17 departamentos, cada uno con sus respectivos servicios.

El Departamento de Medicina cuenta con los servicios de Medicina Interna, Cardiología, Inmuno - Reumatología, Endocrinología, Gastroenterología, Neumología, Nefrología, Neuro - Psiquiatría, Hematología, Oncología clínica y especialidades médicas; brindando atención a la población en general de Lima y provincia mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en forma individual y colectiva.

Para fines de la investigación se tomó el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el cual es un área de hospitalización propiamente dicho, estructurado en dos sectores A y B, donde se desempeñan un total de 15

enfermeras distribuidas por horarios establecidos, laborando así por cada turno (mañana, tarde y noche) 3 enfermeras asistenciales y dos enfermeras administrativas (jefe y subjefe) para cada sector, quienes brindan servicios de atención directa y continua a un total de 62 pacientes.

El servicio se encuentra distribuido con 28 camas en el sector A y 34 camas para el sector B, los cuales cuentan con una capacidad de tres a seis pacientes por cada habitación, donde los pacientes en etapa de vida adulto y adulto mayor se encuentran agrupados de acuerdo al sexo.

Los adultos mayores hospitalizados conforman aproximadamente más del 50% del total de los pacientes, con una estancia hospitalaria promedio de siete días, por ser susceptibles a enfermedades crónicas de larga duración y por lo general de progresión lenta entre las cuales destacan las cardiopatías, los accidentes cerebrovasculares, el cáncer, las infecciones respiratorias crónicas, la diabetes, entre otras.

❖ POBLACIÓN

La población considerada para el estudio estuvo conformada por todos los adultos mayores que se encontraban hospitalizados durante el mes de diciembre del 2016 en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

- ◆ Paciente de 60 años a más.
- ◆ Paciente adulto mayor hospitalizado con una permanencia mayor de 7 días.
- ◆ Paciente adulto mayor con facultades mentales conservadas.
- ◆ Paciente adulto mayor con grado de dependencia I y II.

- ◆ Paciente adulto mayor que hable español.
- ◆ Paciente adulto mayor que acepte participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

- ◆ Pacientes con demencia de cualquier etiología.
- ◆ Paciente con enfermedad cerebro vascular reciente.
- ◆ Pacientes bajo efectos de sedación.

❖ MUESTRA

Fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico, muestreo consecutivo. La muestra se obtuvo mediante la fórmula para cálculo del tamaño muestral, dando como resultado una muestra de 72 pacientes (anexo 3).

Durante el periodo de estudio todos los adultos mayores hospitalizados incluidos cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

❖ PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos la técnica utilizada fue una encuesta, tomando como referencia el cuestionario Care – Q (Caring Assessment Instrument) Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Cuidado de Enfermería, creado por Patricia Larson & Ferketich, con una validez interna de 0.88 a 0.97, y una confiabilidad de Alfa Crombach de 0.94 en el total del cuestionario.

Para el efecto de la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario, modificado, adaptado y validado por las investigadoras, el cual estuvo dirigido a evaluar el cuidado de enfermería con el objetivo de determinar el nivel de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano

Heredia.

La estructura del instrumento consta de las siguientes partes. Presentación, datos sociodemográficos en relación al adulto mayor (7 preguntas) y el contenido propiamente dicho, que cuenta con 23 preguntas estructuradas según las dimensiones: Calidad del cuidado enfermero (10 preguntas) y Calidez del cuidado enfermero (13 preguntas) en relación a la atención de enfermería, que permitieron al usuario, mediante la escala de Likert, determinar los comportamientos que se perciben como importantes para sentirse satisfechos.

Este instrumento fue modificado por las autoras específicamente en la escala de evaluación, donde se reemplazó la escala análoga de cinco puntos por la escala de Likert de cuatro puntos, donde SIEMPRE= 4 puntos, CASI SIEMPRE= 3 puntos, CASI NUNCA= 2 puntos y NUNCA=1 punto. Así mismo se tomó en cuenta cuatro de las seis categorías, las cuales se relacionaron con cada una de las dimensiones del estudio. Dichas categorías son: accesibilidad y se anticipa para la dimensión de la calidad del cuidado y, conforta y mantiene relación de confianza para la dimensión de la calidez del cuidado.

Para medir la variable se asignó un puntaje de acuerdo a la fórmula de Estaninos en tres categorías (bajo, medio y alto).

El puntaje global de Satisfacción del Adulto Mayor hospitalizado con respecto al Cuidado Enfermero es de un total de 92 puntos para 23 ítems; donde el nivel BAJO es de 23 a 49 puntos, el nivel MEDIO es de 50 a 61 puntos y el nivel ALTO es de 62 a 92 puntos. Para la dimensión de Calidad del cuidado con 10 ítems, la puntuación se clasifica desde el nivel BAJO con 10 a 22 puntos, el nivel MEDIO con 23 a 28 puntos y el nivel ALTO con 29 a 40 puntos; y en la dimensión de Calidez del cuidado con 13 ítems, la puntuación se clasifica desde el nivel BAJO con 13 a 26 puntos, el nivel MEDIO con 27 a 33 puntos y el nivel ALTO con 34 a 52 puntos.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez del instrumento se realizó a través del Juicio de Expertos, donde se sometió a revisión de contenido, constructo y criterio, en la que participaron 8 profesionales de enfermería con experiencia en el ámbito hospitalario y gerencial durante un periodo mayor de 5 años a las cuales se les entregó las solicitudes correspondientes, donde se especificó el resumen, formulación del problema, cuadro de operacionalización de la variable del estudio y la encuesta.

Mediante Juicio de Expertos se obtuvo que la concordancia es significativa ($p < 0.05$) demostrando así la validez de contenido ($p = 0.009$), constructo ($p = 0.013$) y criterio ($p = 0.011$) (anexo 4).

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto a 30 pacientes durante el mes de noviembre del 2016, el cual midió la consistencia interna y evaluó el entendimiento del instrumento con previo consentimiento.

Para calcular la confiabilidad se utilizó la medición del coeficiente de Alfa de Crombach, dando como resultado global $\alpha = 0.8680$; mostrando la confiabilidad como BUENA. Cumpliendo con los requisitos, el cuestionario tiene buena consistencia interna significando que el instrumento es CONFIABLE (anexo 5).

❖ PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Aprobado el proyecto de investigación por la Dirección de Investigación de la Facultad de Enfermería y el Comité Institucional de Ética (CIE) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se solicitó la autorización del comité de ética de la Unidad de Investigación y Docencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia para la ejecución del proyecto de investigación. Una vez aprobado, se solicitó el permiso respectivo al director del Hospital Nacional Cayetano Heredia y al Departamento de Enfermería. Posteriormente, se hizo de conocimiento y se coordinó con la jefa de enfermeras del servicio de Medicina Interna para la

respectiva ejecución.

La prueba piloto se realizó en el mes de noviembre del 2016 en un servicio con población de características similares, con el fin de medir la confiabilidad del instrumento y obtener las escalas de medición de la satisfacción global y de sus dimensiones mediante la aplicación de la Fórmula de Estaninos.

La ejecución de dicho estudio se realizó durante el mes de diciembre del 2016 a cargo de las investigadoras, a los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia teniendo en cuenta la libertad de participar de manera voluntaria.

La distribución del recojo de datos consistió en que cada investigadora tuviera a cargo de cuatro a cinco pacientes al día, de acuerdo a la disponibilidad de los encuestados. Las investigadoras aplicaron el instrumento e hicieron las preguntas directamente con un tiempo de aplicación de 15 minutos aproximadamente por paciente, previo consentimiento informado y respetando los principios bioéticos que respalda dicho estudio.

❖ **PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez obtenida la información recolectada, los datos fueron vaciados, codificados e ingresados a una base de datos creada en el programa Microsoft Excel para su respectivo análisis. Luego, se aplicó la fórmula de Estaninos para la obtención de intervalos de la variable y sus dimensiones (anexo 6).

Para el análisis de los datos, la información fue procesada utilizando el programa estadístico SPSS (Statistics Package for Social Sciences / Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 18.0, para determinar el Nivel de Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en el servicio

de Medicina Interna A y B, donde se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias según las escalas de satisfacción del instrumento (alto, medio y bajo).

Para identificar el Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las dimensiones Calidad y Calidez del cuidado enfermero se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias según los indicadores (Atención anticipada, accesible, confiable y confortable) de dichas dimensiones. Finalmente, los resultados son presentados en tablas.

RESULTADOS

TABLA N° 1
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERO AL ADULTO
MAYOR HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA A
Y B DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2016

NIVEL SATISFACCIÓN	NÚMERO	%
BAJO	3	4.2
MEDIO	33	45.8
ALTO	36	50.0
TOTAL	72	100.0

En la tabla N° 1 se muestra que un 50.0% de los adultos mayores hospitalizados en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia, percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción.

TABLA N° 2

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN
CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO, 2016**

NIVEL SATISFACCIÓN	NÚMERO	%
BAJO	6	8.3
MEDIO	42	58.4
ALTO	24	33.3
TOTAL	72	100.0

En la tabla N° 2 se muestra que un 58.4% de los adultos mayores hospitalizados en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia, percibieron un medio nivel de satisfacción con la calidad del cuidado brindado por la enfermera; mientras que solo un 8.3% percibió bajo nivel de satisfacción en dicha dimensión.

TABLA N° 3
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR
SEGÚN CALIDEZ DEL CUIDADO ENFERMERO

NIVEL SATISFACCIÓN	NÚMERO	%
BAJO	3	4.2
MEDIO	31	43.1
ALTO	38	52.7
TOTAL	72	100.0

En la tabla N° 3 se muestra que un 52.7% de los adultos mayores hospitalizados en el servicio de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia, percibieron un alto nivel de satisfacción con la calidez del cuidado brindado por la enfermera; mientras que solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción en dicha dimensión.

DISCUSIÓN

La susceptibilidad de enfermar del paciente adulto mayor se evidencia a partir de los 60 años, debido a la existencia de riesgos a causa del proceso de envejecimiento que dificultan aún más su autocuidado en la salud. La transición demográfica y epidemiológica hará que haya más adultos mayores en nuestra sociedad con múltiples necesidades de salud. Dada estas características es que esta población demanda que los servicios de salud estén preparados para su atención y cuidado (39). La calidad y calidez de los servicios de enfermería se define como la atención anticipada, accesible, confiable y confortable que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.

La discusión de los hallazgos obtenidos se realizó de acuerdo a la base teórica, que sustenta la investigación.

En este estudio se obtuvo como resultado del objetivo general que el Nivel de Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en los servicios de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia es alto en un 50.0% con tendencia a un nivel medio con 45.8%. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Quizhpilema (2013) cuyo estudio encontró que el nivel de satisfacción fue alto con un 82.4%, así como a Ruiz (2014) quien menciona que la satisfacción global fue alta en un 61.8%, a su vez Pio (2015) menciona que la satisfacción global fue alta en 73.3% y López (2012) arrojó que el 77% de los pacientes reflejaron un nivel alto de satisfacción sobre los cuidados que brinda la enfermera. Sin embargo, los resultados encontrados por Barahona (2015) le resultó totalmente contrario, ya que apenas el 14% de su población se encuentran satisfechos con los cuidados brindados, del mismo modo Zapata (2013) sostiene que el 66% de los pacientes perciben el cuidado como medianamente favorable.

Esta situación podemos explicarla de manera tal que los estudios que concuerdan con el resultado obtenido en la presente investigación, es debido a que los estudios

realizados son de países latinoamericanos, los cuales mantenemos ciertas características sociodemográficas similares; así mismo solo se trabajó con población en etapa de vida adulta mayor, los cuales son susceptibles a cambios morfológicos, fisiológicos y biopsicosociales, además de enfermedades crónico degenerativas, lo cual dificulta su autocuidado y el mantenimiento de su salud, motivo por el cual tienen mayor número de necesidades, las cuales al ser cubiertas se sienten satisfechos.

En cambio con el estudio de Barahona (2015) no coincidimos en resultados ya que fue realizado con población en etapa de vida adulta y adulta mayor, predominando los adultos entre 28 y 37 años de edad, quienes perciben el cuidado de manera distinta por ser más demandantes en el cumplimiento de sus necesidades. Al igual que Zapata (2013) cuyo estudio fue realizado con población en etapa de vida adulta mayor y en una institución de cuarto nivel de atención que pertenece a la empresa de Seguridad Social (ESSALUD) que se caracteriza por tener alta demanda de pacientes y deficiencia de recursos humanos, conllevando a la insatisfacción del paciente. Así mismo, el cuidado que brinda el profesional de enfermería debe considerar todas las dimensiones de la persona de forma holística, con el objetivo de lograr el bienestar integral del paciente, ya que al no cubrir una de ellas, el paciente percibirá de manera desfavorable la práctica de enfermería; lo cual conlleva posiblemente a los resultados obtenidos.

En este estudio se obtuvo como resultado de los objetivos específicos que el nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor hospitalizado respecto a la calidad del cuidado enfermero, el 58.4% percibió un nivel de satisfacción medio, mientras que solo un 8.3% un bajo nivel de satisfacción en dicha dimensión. Así mismo, con respecto al nivel de satisfacción con la calidez del cuidado brindado por el enfermero, el 52.7% percibió un alto nivel mientras que solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción.

En lo que respecta a los objetivos específicos no se ha encontrado hallazgos referentes a las dimensiones de calidad y calidez, que se puedan contrastar con el presente estudio.

Sin embargo, los hallazgos podrían deberse a las siguientes situaciones:

En la dimensión Calidad del Cuidado Enfermero, el indicador Atención Accesible “respuesta rápida al llamado” (anexo 8) podría atribuirse como bajo por el tipo de infraestructura y la ausencia de intercomunicadores, además de una proporción enfermera/paciente alta; en cuanto al indicador Atención Anticipada “lo educa antes de iniciar un procedimiento” (anexo 9) puede atribuirse a que la premura en la atención hace olvidar que parte del protocolo de atención exige la educación previa a la realización del procedimiento.

En relación a la dimensión Calidez del Cuidado Enfermero, el indicador Atención Confortable “coge su mano cuando necesita consuelo” (anexo 10), si bien la acción comunicativa-oral es muy importante todavía no está muy interiorizado el uso del toque terapéutico como parte importante de la calidez y muestra de afecto; la comunicación con la familia es breve y es frecuente observar que el enfermero la evade en el momento de la visita.

La comodidad y confort al adulto mayor requieren de implementos que muchas veces son limitados en los servicios hospitalarios, con salas comunes y en establecimientos públicos.

En cuanto al indicador Atención Confiable “identificación y presentación del profesional enfermero” (anexo 11) aunque no se ha investigado parece no ser suficiente que el enfermero lleve un solapín con su nombre porque muchas veces los adultos mayores tienen problemas de agudeza visual por tal razón habría que sugerir la presentación oral del profesional de enfermería.

CONCLUSIONES

Del presente trabajo se puede concluir lo siguiente:

- El Nivel de Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en los servicios de Medicina Interna A y B del Hospital Nacional Cayetano Heredia, muestra un alto nivel de satisfacción, con tendencia a un nivel medio.
- Los adultos mayores percibieron un nivel medio de satisfacción con la calidad del cuidado brindado por la enfermera, demostrando un déficit en relación a los indicadores atención accesible y anticipada, destacando principalmente la falta de educación al paciente antes de realizar un procedimiento así como la respuesta rápida al llamado del paciente.
- Los adultos mayores percibieron un nivel alto de satisfacción con respecto a la calidez del cuidado brindado por la enfermera, a pesar del resultado obtenido existe un gran déficit en la atención con respecto a los indicadores de atención percibida por los adultos mayores confiable y confortable evidenciado por la falta de identificación por parte del profesional enfermero y el contacto físico hacia el paciente.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se derivan del presente estudio son:

- Capacitar a los profesionales de enfermería sobre la necesidad de replantear el cuidado humanizado que se le brinda al paciente adulto mayor, considerando la calidad y calidez en base a la atención accesible, anticipada, confiable y confortable, con el fin de mantener el alto nivel de satisfacción.
- Realizar estudios de investigación sobre el nivel de satisfacción profesional de las enfermeras respecto al cuidado que le brindan a sus pacientes.
- Sensibilizar a los profesionales de enfermería mediante talleres que favorezcan el desarrollo de inteligencia emocional.
- Recordar a las enfermeras la revisión de los protocolos de atención o guías de procedimientos.
- Realizar investigaciones similares con pacientes de otros grupos étnicos o diferentes servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Características sociodemográficas del adulto mayor. Perú: INEI; 2012.
2. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud del Perú. Perú: MINSA; 2010.
3. Naciones Unidas. La situación demográfica en el mundo, 2014. Informe conciso de la División de Población del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas. Nueva York: Naciones Unidas; 2014. Serie de Informes: 10017.
4. Organización Internacional del Trabajo. Envejecimiento y Empleo en América Latina y el Caribe. Ginebra: OIT; 2010. Documento de Trabajo N° 56.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perfil Sociodemográfico del Perú. Perú: Dirección Técnica de Demografía y Estudios Sociales y Centro de Investigación y Desarrollo del Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2015. Disponible en:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n133-2015-inei_1.pdf
6. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [base de datos en internet]. Perú: Viceministerio de Poblaciones Vulnerables; 2014 [actualizado 21 de agosto del 2014; Consultado 3 de julio del 2015]. MINP [1 página]. Disponible en:http://www.mimp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=6694%3Apersonas-adultas-mayores-en-el-peru-alcanzara-el-22-8-de-la-poblacion-en-el-ano-2050&catid=54&Itemid=445&font-size=smaller

7. INEI. 2014. “Estado de la población peruana”. Editorial. INEI. Pág. 28.
8. 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. [Tesis para Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
9. Ramos, K.; Vargas, V.; Vargas G. Comunicación Interpersonal Enfermero-Paciente y seguridad percibidos por el Adulto Mayor en el Servicio de Medicina de un Hospital Nacional de Lima, 2013. [Tesis para Licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
10. Urru, I. Satisfacción de los Pacientes con la Atención de Enfermería Posoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica, 2006. [Tesis Doctoral]. Lima - Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007.
11. Torres, C. Percepción de la Calidad del Cuidado en Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Av. Enferm. [En línea]. 2010. [fecha de acceso 19 de junio del 2015]; XXVIII (2): 98-110. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v28n2/v28n2a09>
12. Garavito, G. La formación integral de estudiantes de enfermería. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. Investig. Enferm. Imagen Desarr [en línea] 2013 julio – diciembre. [fecha de acceso 19 de junio del 2015]; 15 (2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145229803009>
13. Cabarcas, O. Gestión de la Calidad del Cuidado de Enfermería con Principios Éticos. Rev. cienc. biomed. [en línea] 2011. [fecha de acceso 19 de junio del 2015]; 2(1). Disponible en:

<http://www.revistacienciasbiomedicas.com/index.php/revcienciabiomed/article/viewFile/73/68>

14. Osorio, R. Actitud de la enfermera hacia el cuidado que brinda según la opinión del paciente hospitalizado en el servicio de medicina, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [tesis]. Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2010.
15. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perfil Sociodemográfico del Perú. Perú: Dirección Técnica de Demografía y Estudios Sociales y Centro de Investigación y Desarrollo del Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2008.
16. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Demanda de Atención del Adulto Mayor por Problemas de Salud 2006 - 2010. Perú: INEI; 2012.
17. Barahona, J.; Calapiña, I. Satisfacción de las/los Pacientes Hospitalizados en Relación con los Cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del CantonQuininde - Esmeraldas Periodo mayo – octubre del 2015. [tesis]. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela de Enfermería; 2015
18. Quizhpilema, S; Sinchi, A; Tacur, M. Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor, respecto a los Cuidados de Enfermería que reciben en el Servicio de Clínica del Hospital Homero Castanier Crespo. [Tesis de licenciatura]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2013.
19. 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. *RevEnfermInstMex Seguro Soc.* 2015; 23 (1): 37 – 42.

20. Pio, C. Satisfacción del Adulto Mayor respecto a los Cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de Medicina Del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2015 [tesis]. Perú: Universidad Hermilio Valdizan; 2015.
21. López, W.; Rodríguez, K. 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 [tesis]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Facultad de Ciencias de la Salud, 2012.
22. Zapata, S. Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina, 2013.
23. García, M.; Torres, M.; Ballesteros, E. Enfermería Geriátrica. 2a ed. Barcelona: Masson Editores; 2014.
24. Molina, E. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en un Servicio de Hospitalización Domiciliaria Bogotá D.C. [Tesis para optar el título de Maestría Investigativa en enfermería]. Bogotá - Colombia. Universidad Nacional de Colombia, 2011.
25. Cabarcas, N. Gestión de la Calidad del Cuidado de Enfermería con Principios Éticos. Rev.Cienc.Biomed. 2011; 2 (1): 144 - 148.
26. Blogspot.com. El cuidado: Jean Watson [Sede Web]. Fundamentos Uns: Blogspot.com; 2012. [actualizada el 12 de junio del 2012: acceso 19 de julio del 2015]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>

27. Portalesmedicos.com. Humanización del cuidado de Enfermería. Un reto de la Gerencia de Enfermería [sede Web]. Cádiz: Portales Médicos; 2010. [actualizada el 25 de mayo del 2010; acceso 20 de julio del 2015]. Disponible en:
<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2239/1/Humanizacion-del-cuidado-de-Enfermeria-Un-reto-de-la-Gerencia-de-Enfermeria.html>
28. Blogspot.com. El cuidado: Virginia Henderson [Sede Web]. Fundamentos Uns; Blogspot.com; 2012. [actualizada el 9 de junio del 2012: acceso 22 de julio del 2015]. Disponible en:
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/virginia-henderson.html>
29. Minsa.gob.pe. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527 2011/MINSA [Sede Web]. Lima: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012 [actualizada en setiembre del 2010; acceso 22 de julio del 2015]. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
30. Borré, Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [tesis]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
31. Sepúlveda, G.; Rojas, L.; Cárdenas, O.; Guevara, E.; Castro, A. Estudio Piloto de la Validación del Cuestionario ‘Care – Q’ en Versión al español en Población Colombiana. *Re.colomb.enferm.* 2009; 4 (4): 13 – 22.

32. Corrales, M. Actitudes de las Enfermeras y los Enfermeros de Cuidado Directo y la Percepción del Adulto Mayor sobre el Cuidado recibido. Revista Electrónica de Portales Médicos [internet]. 2011 [citado 26 de agosto del 2015]; 6(12): 1-8. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3456/1/Actitudes-de-las-enfermeras-y-los-enfermeros-de-cuidado-directo-y-la-percepcion-del-adulto-mayor-sobre-el-cuidado-recibido>
33. López, M. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2011.
34. Ponències i Jornades: Rosa Suñol, Àlvar Net. La Calidad de la Atención. 2011. [Acceso julio del 2015]. Disponible en: http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
35. Verdugo, A. Calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Aplicación de Quimioterapia. Portales Médicos. [Internet]. 2012. [acceso 30 de julio del 2015]. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3982/2/Calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-en-el-Servicio-de-Aplicacion-de-Quimioterapia>
36. Sepúlveda G.; Rojas L.; Cárdenas O.; Guevara E.; Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘Care – Q’ en versión al español en población colombiana. Sao Paulo: Universidad El Bosque, 2009. [acceso 17 de agosto del 2015]. Disponible en: <http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista>

_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf

37. Barahona, J.; Calapiña, I. Satisfacción de las/los Pacientes Hospitalizados en Relación con los Cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del CantonQuininde - Esmeraldas Periodo mayo – octubre 2015” [tesis]. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias de la Salud - Escuela de Enfermería; 2015.
38. Mohsen Tavakol and RegDennick. Making Sense of Cronbach’s Alpha. International Journal of Medical Education. 2011; 2: 53 - 55 Editorial.
39. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima. 2008. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:txRJbnxs2sJ:www.cpep.org.pe/cn/download/NG_CDCE.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

ANEXOS

ANEXO 1

Consentimiento Informado para participar en un Estudio de Investigación

-ADULTOS -

Instituciones	: Universidad Peruana Cayetano Heredia - UPCH, Hospital Nacional Cayetano Heredia
Investigadores	: Cubas Bejar Jackeline María, Guerra Silva Martha Fiorela, Parco Alarcón Rosio Yanett.
Título	: SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERO QUE RECIBE EL ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2016.

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: "Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un hospital nacional, Lima, 2016". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Procedimientos:

De aceptar participar en la investigación, se le hará por única vez, una entrevista en la cual se le aplicará un cuestionario de 30 preguntas con alternativas, donde usted nos indicará su respuesta y nosotras la marcaremos.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios:

Se coordinará con el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia para mejorar la atención con el cuidado enfermero y esto podría ser

beneficioso para cada participante, así como para otros adultos mayores. De la misma forma, su participación ayudará a encontrar una respuesta a la pregunta de investigación. Su participación es una contribución para el desarrollo de la ciencia que permitirá al profesional de enfermería innovar y fortalecer cada día sus conocimientos, actitudes y habilidades sobre el cuidado que brinda. Además, tendrá la oportunidad de discutir y brindar su opinión con la investigadora.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La encuesta es totalmente anónima, solo brindará datos generales como edad, sexo, estado civil, procedencia, grado de instrucción, tiempo de hospitalización y número de hospitalizaciones previas, en la encuesta no constará por ningún lado su nombre, número de cama o alguna señal que lo pueda identificar, sus datos solo estarán en este consentimiento informado.

La identificación de los pacientes se realizará en base a la asignación de códigos, lo que permitirá el anonimato en la encuesta y asegurará la confidencialidad de la información.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede comunicarse con las investigadoras: Srta. Jackeline María Cubas Bejar al Telf. 940610511; Srta. Martha Fiorela Guerra Silva al Telf. 994949449; Srta. Rosio Yanett Parco Alarcón al Telf. 973366723.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado

injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, teléfono 01- 3190000 anexo 2271 con la Dra. Frine Samalvides Cuba, y al Comité Institucional de Ética e Investigación del Hospital Nacional Cayetano Heredia, teléfono 4819502.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Fecha:

Participante

Nombre:

N° DNI:

Testigo

Nombre:

N° DNI:

Investigador

Nombre:

N° DNI:

ANEXO 2



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO SOBRE LOS CUIDADOS ENFERMEROS QUE RECIBE

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, somos alumnas de la Universidad Peruana Cayetano Heredia de la Facultad de Enfermería, estamos realizando un trabajo de investigación con el objetivo de determinar el “Nivel de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. Su participación es voluntaria, usted puede o no aceptar responder el cuestionario sin temor a alguna sanción o pérdida de los beneficios a los que usted tiene derecho, no afectando su dignidad ética o moral, ni sus derechos como persona, por ser una encuesta de carácter anónimo, confidencial y de fines exclusivos para la investigación a realizar.

II. INSTRUCCIONES

- Mencione la respuesta que usted considere correcta.
- Si tiene alguna duda, preguntar a la persona encargada del cuestionario.

Instructivo para el cuestionario:

1. La investigadora al momento de realizar la encuesta hará uso de un lápiz y borrador, sin realizar enmendaduras.

2. El cuestionario se realizará a los pacientes adultos mayores hospitalizados previo consentimiento informado.
3. El cuestionario se conforma por 30 preguntas con alternativas múltiples.
4. El tiempo de solución del cuestionario será de 15 minutos aproximadamente.
5. Solo se contestará una alternativa por pregunta a través de un aspa (x), caso contrario se anulará la pregunta.
6. La investigadora permanecerá en todo momento junto a usted, para ir despejando las dudas posibles durante la solución del cuestionario.
7. Las encuestas serán identificadas mediante códigos para preservar el anonimato del paciente.

Muchas gracias.

Código: _____

Fecha: _____

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Edad: _____ años

Sexo: Masculino (___) Femenino (___)

2. Estado Civil:

a) Soltero ()

b) Casado ()

c) Viudo ()

d) Divorciado ()

e) Conviviente ()

3. Procedencia: _____

4. Grado de Instrucción:

a) Sin Instrucción ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Superior Técnica ()

e) Superior Universitaria ()

5. Tiempo de Hospitalización: _____ días

6. Hospitalizaciones previas No () Sí ()

7. Seguro de Salud No () Si ()

II. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:

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

	se concentra única y exclusivamente en usted.				
9.	La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.				
10.	La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.				
CUIDADOS CON CALIDEZ		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
CONFORTA					
11.	La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.				
12.	La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.				
13.	La enfermera se muestra comunicativa.				
14.	La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.				
15.	La enfermera lo escucha con atención.				
16.	La enfermera habla con usted amablemente.				
17.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
18.	La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.				

19.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
20.	La enfermera se muestra agradable con sus familiares.				
21.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.				
22.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
23.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.				

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

ANEXO 3

CÁLCULO DE MUESTRA

Para el diseño de la Muestra se utilizó la fórmula para una población finita siendo esta:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{E^2}$$

Dónde:

n = Muestra.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

Z = Desviación Estándar.

E = Margen de error.

Los valores a considerarse son:

Z= 1.96 para 95% de confianza

p= 86 % de insatisfacción (37)

q= 14% de satisfacción (37)

E= +/- 8% error muestral

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.86)(0.14)}{(0.0064)}$$

$$n = 72$$

ANEXO 4

Se considera:

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa, entonces demuestra validez de contenido.

$$\underline{\Sigma p} = \underline{0.21102} = 0.009$$

23 23

El valor de P es 0.009. Por lo tanto, el instrumento presenta validez de contenido según juicio de expertos porque el valor de P resultó menor de 0.05.

Se ha considerado:

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa, entonces demuestra validez de contenido.

$$\underline{\Sigma p} = \underline{0.308668} = 0.013$$

23 23

El valor de P es 0.013. Por lo tanto, el instrumento presenta validez de constructo según juicio de expertos porque el valor de P resultó menor de 0.05.

Se ha considerado:

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa, entonces demuestra validez de contenido.

$$\underline{\Sigma p} = \underline{0.24618} = 0.0107$$

23 23

El valor de P es 0.0107. Por lo tanto, el instrumento presenta validez de criterio según juicio de expertos porque el valor de P resultó menor de 0.05.

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

CONSISTENCIA INTERNA

Medición mediante el coeficiente de Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

k = número de ítems contenidos en la escala.

Si2= es la varianza de cada uno de los ítems.

ST2= es la varianza de la puntuación total calculada a través de la suma de las puntuación de cada ítem.

Cuyos resultados son obtenidos de acuerdo a la confiabilidad son obtenidos de la siguiente tabla: (38)

RANGO	CONFIABILIDAD
≤ 0,50	Muy Pobre
0,51 – 0,60	Pobre
0,61 – 0,70	Débil
0,71 – 0,80	Aceptable
0,81 – 0,90	Buena
>0,90	Excelente

Para demostrar la consistencia interna de la prueba piloto se realizó la prueba del coeficiente para lo cual se obtuvo:

Resultado global: $\alpha = 0.8680$ según la tabla de consistencia interna muestra que la confiabilidad es BUENA

Escala de prueba = media (ítems no estandarizados)	
Coefficiente medio entre ítem :	0.0815138
Número de elementos en la escala:	23
Coefficiente de fiabilidad de la escala:	0.8680

Consistencia interna = $\alpha \geq 0.80$

Siendo el resultado obtenido $\alpha = 0.8680$, y cumpliendo así con los requisitos, el cuestionario tiene buena consistencia interna significando que el instrumento es CONFIABLE.

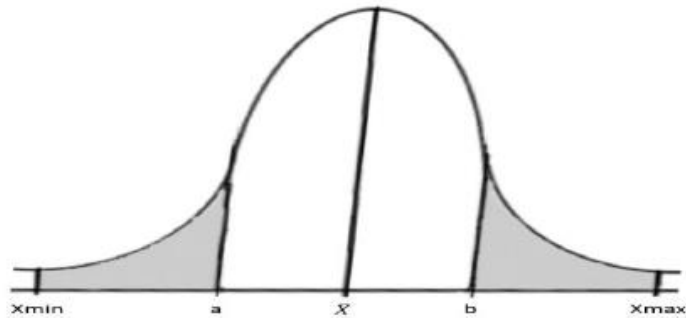
ANEXO 6

ESCALA DE CLASIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO SEGÚN TÉCNICA DE ESTANINO

Para clasificar la satisfacción de los pacientes en tres categorías: BAJO, MEDIO Y ALTO, se utilizó la escala de Estaninos, aplicada a la satisfacción del cuidado enfermero global y por cada dimensión (Calidad y Calidez del cuidado), calculando la media aritmética (\bar{x}) y la desviación estándar (s) según los puntajes obtenidos. Luego, se obtuvo a y b (puntos de corte) de la siguiente manera.

$$a = \bar{x} - 0.75 (s)$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (s)$$



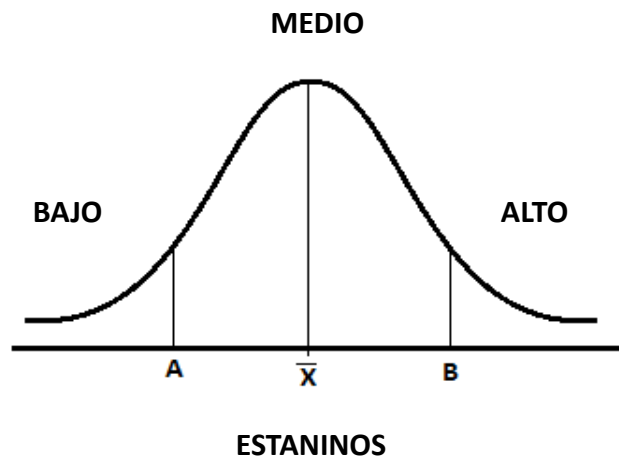
Entonces:

Intervalo de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con respecto al cuidado enfermero

x_{min} --- a Bajo

(a+1) --- b Medio

(b+1) --- x_{max} Alto



DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS DE CORTE:

	CALIDAD	CALIDEZ	SATISFACCIÓN
N	30	30	30
Media	25,8	30,3	56,1
Desv. típ.	3,4	4,5	7,2
Mínimo	20	24	45
Máximo	32	39	71

**INTERVALOS DE LA SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR
HOSPITALIZADO CON RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO**

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 56.1 - 0.75 * 7.2$$

$$A = 50$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 56.1 + 0.75 * 7.2$$

$$B = 61$$

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	23 - 49 puntos
Medio	50 - 61 puntos
Alto	62 - 92 puntos

**INTERVALOS DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD CON EL CUIDADO
ENFERMERO**

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 25.8 - 0.75 * 3.4$$

$$A = 23$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 25.8 + 0.75 * 3.4$$

$$B = 28$$

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	10 - 22 puntos
Medio	23 - 28 puntos
Alto	29 - 40 puntos

**INTERVALOS DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDEZ CON EL CUIDADO
ENFERMERO**

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 30.3 - 0.75 * 4.5$$

$$A = 27$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 30.3 + 0.75 * 4.5$$

$$B = 33$$

ESCALA	CLASIFICACIÓN
Bajo	13 - 26 puntos
Medio	27 - 33 puntos
Alto	34 - 52 puntos

ANEXO 7

TABLA N° 1

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA A Y B - HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

DATOS GENERALES	NÚMERO (N=72)	%
SEXO:		
Femenino	43	59.7
Masculino	29	40.3
ESTADO CIVIL:		
Soltero	13	18.1
Casado	34	47.2
Viudo	14	19.4
Divorciado	1	1.4
Conviviente	10	13.9
GRADO DE INSTRUCCIÓN:		
Sin instrucción	3	4.2
Primaria	16	22.2
Secundaria	39	54.2
Sup. Técnica	10	13.9
Sup. Universitaria	4	5.6
EDAD:		
Promedio	68.0	
Des. Estándar	7.4	
Mínima	60.0	
Máxima	87	
PROCEDENCIA		
Costa	60	83.2
Sierra	11	15.4
Selva	1	1.4

	NÚMERO	%
HOSPITALIZACIÓN PREVIA		
SI	49	68.1
NO	23	31.9
SEGURO DE SALUD		
SI	61	84.7
NO	11	15.3
TOTAL	72	100.0

En la tabla N° 1, se observa que prevaleció el sexo femenino con un 59.7%, estado civil casado un 47.2% y el grado de instrucción secundaria con un 54.2%. El promedio de edad fue de 68 años, con una desviación estándar de 7.4 años. La menor edad fue de 60 años; mientras que la mayor fue de 87 años.

En relación al lugar de procedencia de los pacientes hospitalizados el 83.2% proviene de la Costa, el 15.4% de la Sierra y el 1.4% de la Selva.

El 68.1% de los pacientes presenta hospitalización previa y un 84.7% cuenta con seguro de salud.

ANEXO 8

TABLA N° 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN DIMENSIÓN CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO - INDICADOR ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD	Nunca / Casi nunca		Casi siempre / Siempre	
	n	%	n	%
	La enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar.	7	9.7	65
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	14	19.4	58	80.6
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	49	68.1	23	31.9
La enfermera le explica que debe llamarla si usted se siente mal.	32	44.4	40	55.6

En la tabla N° 2, se observa que en la dimensión Calidad del cuidado enfermero, indicador accesibilidad, la mayor satisfacción corresponde al ítem: la enfermera se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar, con un 90.3%; mientras que la actividad que se realiza con menor frecuencia correspondió al ítem: la enfermera responde rápidamente a su llamado con un 31.9%.

ANEXO 9

TABLA N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN
DIMENSIÓN CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO - INDICADOR
ATENCIÓN ANTICIPADA**

SE ANTICIPA	Nunca / Casi nunca		Casi siempre / Siempre	
	n	%	n	%
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted sobre su situación de salud.	33	45.8	39
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir complicaciones en su estado de salud.	9	12.5	63	87.5
La enfermera le brinda un adecuado cuidado durante su estancia hospitalaria con el fin de prevenir riesgos.	9	12.5	63	87.5
Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	5.6	68	94.4
La enfermera continúa al pendiente de su estado de salud a pesar de presentar mejorías.	11	15.3	61	84.7
La enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento.	51	70.8	21	29.2

En la tabla N° 3, se observa que en la dimensión Calidad del cuidado enfermero, indicador atención anticipada, la mayor satisfacción corresponde al ítem: cuando la

enfermera está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted, con un 94.4%; mientras que la actividad que se realiza con menor frecuencia correspondió al ítem: la enfermera lo educa antes de iniciar un procedimiento con un 29.2%.

ANEXO 10

TABLA N° 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN
DIMENSIÓN CALIDEZ DEL CUIDADO ENFERMERO - INDICADOR
ATENCIÓN CONFORTABLE**

ATENCIÓN CONFORTABLE	Nunca / Casi nunca		Casi siempre / Siempre	
	n	%	n	%
	La enfermera le brinda comodidad y confort para que usted pueda descansar tranquilo.	49	68.1	23
La enfermera lo motiva a identificar los aspectos positivos de su cuidado.	39	54.2	33	45.8
La enfermera se muestra comunicativa.	14	19.4	58	80.6
La enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo.	65	90.3	7	9.7
La enfermera lo escucha con atención.	12	16.7	60	83.3
La enfermera habla con usted amablemente.	13	18.1	59	81.9
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	41	56.9	31	43.1

En la tabla N° 4, se observa que en la dimensión Calidez del cuidado enfermero, indicador conforta, la mayor satisfacción corresponde al ítem: la enfermera lo escucha con atención, con un 83.3%; mientras que la actividad que se realiza con menor

frecuencia correspondió al ítem: la enfermera coge su mano cuando usted necesita consuelo con un 9.7%.

ANEXO 11

TABLA N° 5

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN
CALIDEZ DEL CUIDADO ENFERMERO
INDICADOR RELACIÓN DE CONFIANZA**

RELACIÓN DE CONFIANZA	Nunca / Casi nunca		Casi siempre / Siempre	
	n	%	n	%
	La enfermera lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.	3	7.2	69
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	45	62.5	27	37.5
La enfermera se muestra agradable con sus familiares.	27	37.5	45	62.5
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos.	30	41.7	42	58.3
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	1	1.4	71	98.6
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	41	56.9	31	43.1

En la tabla N° 5, se observa que en la dimensión Calidez del cuidado enfermero, indicador relación de confianza, la mayor satisfacción corresponde al ítem: la enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted, con un 98.6%; mientras que la actividad que se realiza con menor frecuencia correspondió al ítem: la enfermera se identifica y se presenta ante usted, con un 37.5%.