

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA
FILIAL - JAÉN**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR
ACERCA DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO
DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN
FRANCISCO JAVIER DE BELLAVISTA - JAÉN, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA:

ELVIRA VELÁSQUEZ JIMÉNEZ

ASESORAS:

INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA

ELENA VEGA TORRES

JAÉN, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA
FILIAL - JAÉN



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR
ACERCA DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO
DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN
FRANCISCO JAVIER DE BELLAVISTA - JAÉN, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

ELVIRA VELÁSQUEZ JIMÉNEZ

ASESORAS:

INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA

ELENA VEGA TORRES

JAÉN, PERÚ

2018

Copyright © 2018 by
ELVIRA VELÁSQUEZ JIMÉNEZ
Todos los derechos reservados

Velásquez J. 2018. **Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017**/Velásquez Jiménez Elvira. 67 páginas.

ASESORAS: M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira y Dra. Elena Vega Torres

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería - UNC 2018.

Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017

AUTORA: ELVIRA VELÁSQUEZ JIMÉNEZ

ASESORAS: M.Cs. INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA

Dra. ELENA VEGA TORRES

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del título de licenciada en enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca por los siguientes miembros:

JURADO EVALUADOR


.....
M.Cs. Manuela Cabellos Alvarado
Presidenta


.....
Lic. Enf. Milagro de Jesús Portal Castañeda
Secretaria


.....
Dr. Emiliano Vera Lara
Vocal

Jaén Perú, 2018

Este trabajo lo dedico a: mis queridos padres Román Velásquez Peña y Martina Jiménez Patiño, a mis hermanas Irene, Orfelinda, Edita y Mariseli quienes me brindaron su amor, confianza y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y mi carrera profesional.

Agradezco a Dios por darme la vida, por ser mi guía y fortaleza en todo momento, gracias a él he logrado terminar mis estudios universitarios satisfactoriamente.

A mis queridos padres y mis hermanas, quienes han velado por mi bienestar y educación, brindándome su apoyo incondicional y sabios consejos.

A mis asesoras M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira y Dra. Elena Vega Torres por su asesoría, tiempo y apoyo constante durante la elaboración de esta investigación.

A todos los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, por compartir sus conocimientos y experiencias para ser una profesional competente en la sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Indice de contenido	ix
Lista de tablas.....	xi
Lista de anexos	xii
Glosario	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I:PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Objetivos del estudio	5
1.2.1. Objetivo general:	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. Justificación de la investigación.....	6
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de estudio	7
2.2 Base teórica	8
2.2.1. Satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero	8
2.2.2. Cuidado enfermero al paciente adulto mayor hospitalizado	10
2.2.3. Teoría del cuidado humano de Jean Watson	12
2.3 Hipótesis de la investigación.....	13
2.4 Variables del estudio	13
2.5 Operacionalización de la variable	14
CAPÍTULO III:MARCO METODOLÓGICO	17
3.1. Tipo y diseño de estudio.....	17
3.2. Unidad de análisis.	17
3.3. Población y muestra	17

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procesamiento y análisis de la información.....	19
3.6. Consideraciones éticas	19
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
4.1. Resultados	21
4.2. Discusión.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
Conclusiones	32
Recomendaciones.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS.....	39

LISTA DE TABLAS

		Pág,
Tabla 1.	Características sociodemográficas de los adultos mayores del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	20
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión cuidado técnico profesional del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	21
Tabla 3.	Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión relación interpersonal enfermero – paciente del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	22
Tabla 4	Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión educación al paciente del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	23
Tabla 5	Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	24
Tabla 6.	Indicadores del nivel de satisfacción: Cuidado técnico profesional del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	48
Tabla 7.	Indicadores del nivel de satisfacción: Relación interpersonal enfermero - paciente del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	49
Tabla 8.	Indicadores del nivel de satisfacción: Educación al paciente del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	50

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuestionario dirigido a los pacientes adultos mayores hospitalizados para obtener información acerca del cuidado enfermero del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.	40
Anexo 2. Resumen de la validación del instrumento por juicio de expertos y prueba de validez de contenido.	43
Anexo 3. Confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach.	44
Anexo 4. Solicitud de permiso.	46
Anexo 5. Consentimiento informado.	47
Anexo 6. Tablas de datos estadísticos.	48

GLOSARIO

Cuidados de enfermería:	Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda el enfermero al paciente adulto mayor para satisfacer sus necesidades ¹ .
Enfermero:	Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de Licenciado en enfermería a nombre de la nación ¹ .
Nivel de satisfacción:	Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados recibidos del enfermero durante su hospitalización ¹ .
Paciente adulto mayor:	Toda persona varón o mujer de 60 años a más, que por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud se encuentra hospitalizada ¹ .

RESUMEN

Título: Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017

Autora: Elvira Velásquez Jiménez¹
Asesoras: Insolina Raquel Díaz Rivadeneira y
Elena Vega Torres²

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén. Investigación cuantitativa, tipo descriptivo, de corte transversal. Muestra de 60 pacientes adultos mayores. La recolección de la información se realizó a través del instrumento diseñado por Hinshaw y Atwood el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo y Cols. Algunas preguntas fueron modificadas por la investigadora y la validez fue emitida por juicio de expertos y la prueba piloto. Se obtuvo la confiabilidad según alfa Cronbach de 0.85. Resultados. La satisfacción de los participantes según la dimensión cuidado técnico profesional es de nivel alto (93 %), según dimensión relación interpersonal enfermero-paciente es de nivel alto (80 %) y en la dimensión educación al paciente de nivel alto (100 %). Conclusiones: el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina en el Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, es alto.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, adulto mayor, cuidado enfermero.

¹Aspirante a Licenciada de Enfermería (Bach. Enf. Elvira Velásquez Jiménez, UNC)

² Insolina Díaz Rivadeneira Magister en Salud colectiva y Elena Vega Torres Doctora en Salud Pública Docentes Principales de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNC.

Summary

Title: Level of satisfaction of the elderly adult about nursing care in the medical service of the support hospital San Francisco Javier de Bellavista - Jaen, 2017

Autor: Elvira Velásquez Jiménez¹

Consultants: Insolina Raquel Díaz Rivadeneira y
Elena Vega Torres²

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of the elderly adult about nursing care in the medical service of the support hospital San Francisco Javier de Bellavista - Jaen, 2017. Quantitative research, descriptive type, cross - section. Sample: 60 elderly patients. The information was collected through the instrument designed by Hinshaw and Atwood, which was translated, adapted and validated by Acevedo y Cols. Some questions were modified by the researcher and the validity was issued by expert judgment and pilot test. Reliability was obtained according to Cronbach's alpha of 0.85. Results the satisfaction of the participants according to the professional technical dimension was of high level (93%), according to the dimension, the nurse - patient interpersonal relationship is high level (80%) and in the education to the patient dimension the level was higher (100%).Conclusions: the level of satisfaction of the elderly adult patient, about nursing care in the medical service at the San Francisco Javier of Bellavista Support Hospital, is high.

Key words: Level of satisfaction, elderly adult, nursing care.

¹ Aspirant to Bachelor of Nursing (Bach. Enf. Elvira Velásquez Jiménez, UNC)

² Insolina Díaz Rivadeneira Magister in Collective Health and Elena Vega Torres Doctor in Public Health. Leading Professors of the Faculty of Health Sciences of the UNC.

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población peruana es una realidad demográfica cuyos efectos sociales y económicos requieren de una respuesta activa de los diferentes sectores de la sociedad en general y del sector salud en particular, involucrados en la temática del adulto mayor. En tal sentido, el sistema de salud de manera urgente debe responder a las necesidades de salud del adulto mayor producto del cambio demográfico y epidemiológico que se observa a nivel nacional¹.

Por lo consiguiente se espera que se incremente la demanda de atención en los servicios de salud a las personas adultas mayores; ya que el proceso de envejecimiento trae consigo un conjunto de modificaciones corporales, fisiológicas y bio-psicosociales que experimentan las personas a lo largo del paso de los años, por lo que el enfermero es el profesional indicado de brindar cuidado para satisfacer las necesidades de este grupo etario.

El estudio tuvo como objetivo determinar el Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo san Francisco Javier de Bellavista - Jaén.

El adulto mayor es un grupo de riesgo que amerita un cuidado especial por el enfermero. El cuidado precisa de una atención individualizada, con calidad y calidez, que puedan sentirse satisfechos en la medida que se atienden sus necesidades y se logra el bienestar durante su recuperación producto de alguna enfermedad, en un hospital.

Los resultados son de utilidad para los decisores que gerencian las instituciones hospitalarias y a los profesionales de salud específicamente al enfermero, para mejorar y fortalecer las estrategias del cuidado dirigidas al usuario durante su hospitalización. Reconociendo que en la práctica asistencial el enfermero tiene un compromiso “el cuidado humanizado”.

La investigación de abordaje cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes del servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén.

El estudio está estructurado de la siguiente manera: Introducción. Capítulo I: *El problema de investigación*: conformado por el planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación. Capítulo II: *Marco teórico*: incluye antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis, variables de estudio y la operacionalización de variables. Capítulo III. *Marco metodológico*, constituido por el diseño y tipo de estudio, población, técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, criterios éticos de la investigación. Capítulo IV. *Resultados y Discusión*. La investigación finaliza en conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La atención a la salud del adulto mayor es considerada como uno de los servicios con mayor demanda social, porque la población mundial mayor de 60 años casi se duplicará y pasará de 900 millones en el 2015 a 2000 millones en el 2050, como resultado de los grandes cambios demográficos experimentados en las últimas décadas².

Estudios realizados en México, Venezuela, Jordania y Finlandia, respecto a la satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero encontraron que los enfermeros no respetan la intimidad de los pacientes (51%), no se dirigen por su nombre (32%), los pacientes desconocen el nombre del enfermero que los atiende (48%)³.

En el Perú aumentó la proporción de la población adulto mayor de 5,7% en el año 1950 a 10,1% en el año 2017. Se estima que para el 2021 se elevará a 11, 2 % y para el 2050 el porcentaje será de 22,8 %. Un incremento de la demanda en la prestación de servicios de salud, que necesita ser atendida de manera prioritaria⁴.

Así mismo, Gonzales³ encontró que el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero es medianamente satisfecho a insatisfecho, porque el enfermero no muestra interés sobre su estado de salud, no le orienta sobre los procedimientos, o lo abandona durante su estancia hospitalaria. Además, Zavala¹ halló que el aspecto de “educación al paciente” fue el que presentó menor nivel de satisfacción, en esta dimensión se hace referencia a que los enfermeros no están proporcionando instrucciones con oportunidad a los usuarios.

El envejecimiento en la población de Cajamarca se ha iniciado hace ya algunos años, se acelerará significativamente en el presente siglo. La población adulta mayor es de 12 %, tiene tendencia al aumento por lo que debemos prepararnos

para la atención de éste grupo de edad, sabiendo que la razón de dependencia es de 56,5 % en los adultos mayores⁵.

Los adultos mayores son vulnerables a muchos problemas de salud por el proceso degenerativo de su organismo; la mayoría de ellos, dejan de trabajar o se jubilan, presentan problemas físicos asociados a la edad que pueden traer consecuencias en su calidad de vida^{6, 7}. Los cambios degenerativos de la edad avanzada: biológicos, psicológicos y sociales exponen a los adultos mayores a riesgos en su salud, que, de no atenderse oportunamente, conllevan a enfermedades que los conduce a la hospitalización⁸, surge entonces la necesidad de satisfacer las demandas potenciales que se desarrolla según la situación a las que se ven enfrentadas las personas⁹.

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; requiriendo que el profesional de enfermería brinde una atención fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades; demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir el mejor cuidado para así poder conseguir la satisfacción de sus necesidades durante su hospitalización¹⁰.

En diferentes países donde brindan cuidados al adulto mayor, no se logra un buen nivel de satisfacción, según percepciones de los mismos afirman no sentirse satisfechos con sus necesidades y expectativas de la atención que reciben; esto refleja el grado de satisfacción que los servicios de salud les otorga¹¹.

La enfermedad y la hospitalización producen un impacto emocional importante en los usuarios, por lo tanto, es fundamental valorar la percepción de los usuarios con respecto al cuidado que reciben; así mismo, es importante conocer cómo el enfermero realiza los cuidados que brinda, considerando que es un ser humano, cuyo sentir, pensar y actuar tiene relación con su estructuración como ser humano y su ser enfermero, sin embargo, no siempre sus manifestaciones como profesional producen el efecto deseado como es la satisfacción en los seres que reciben el cuidado¹².

En el distrito de Bellavista la población total del adulto mayor es de 1286 según informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)⁴, de los cuales 226 adultos mayores fueron atendidos en el Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista durante el año 2016 y 115 adultos mayores fueron atendidos hasta el mes de junio del año 2017¹³.

Al realizar las prácticas clínicas en el Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, se observó que el profesional de enfermería solo se acerca a los pacientes adultos mayores para administrarle su tratamiento, realiza el control de los signos vitales y procedimientos invasivos es decir, solo son satisfechas las necesidades básicas de la esfera física dejando de lado la esfera emocional, social, cultural y espiritual por consiguiente, no se está brindando un cuidado en forma integral, manifestando insatisfacción el adulto mayor acerca del cuidado enfermero en los siguientes testimonios: *“el enfermero no escucha cuando le manifiestan sus preocupaciones” “No informa sobre el estado de salud a los familiares “,“ no saluda y no llama por nuestro nombre “no explican los procedimientos”, “no solicitan autorización para realizar algún procedimiento”*.

De tal manera que surge, la necesidad de estudiar este tema, por ser un indicador importante para evaluar el trabajo de enfermería; para ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017?

1.2. Objetivos del estudio

1.2.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en la dimensión cuidado técnico - profesional.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en la dimensión relación interpersonal enfermero - paciente.
- Describir el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en la dimensión educación al paciente.

1.3. Justificación de la investigación

El envejecimiento conlleva a ciertas limitaciones a la persona en lo que respecta a su propio cuidado en especial cuando presenta problemas de salud. El adulto mayor es un grupo de riesgo que amerita un cuidado especial. El cuidado precisa de una atención individualizada, con calidad y calidez, que los haga sentir satisfechos en la medida que se atienden sus necesidades y se logra el bienestar durante su recuperación producto de alguna enfermedad, en un hospital. Por ello, la importancia de la investigación en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Javier de Bellavista.

A través de este estudio, se hizo un análisis del nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero cuyos resultados serán de utilidad para los decisores que gerencian las instituciones hospitalarias y a los profesionales de salud específicamente al enfermero, para mejorar y fortalecer las estrategias del cuidado dirigidas al usuario durante su hospitalización. Reconociendo que en la práctica asistencial el enfermero tiene un compromiso “el cuidado humanizado”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Quizhpilema¹⁴ en el año 2013 estudiaron el nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el Hospital “Homero Castanier Crespo” en Ecuador. Los resultados fueron que un 82,4 % de adultos mayores alcanzaron un nivel de satisfacción alto. Concluyen que el nivel de satisfacción es considerado alto, con respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio clínico, pero existe un determinado número de pacientes que dan una calificación bajo y medio.

Culqui¹⁵ investigó la Satisfacción en la calidad de atención del paciente adulto mayor brindada por la enfermera en el servicio de Medicina I del Hospital “Alberto Sabogal Sologuren”- 2014. Los resultados fueron que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31,6 % medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad. Concluye que la mayoría de los pacientes tienen una opinión medianamente favorable ante la calidad de atención de la enfermera.

Miramira¹⁶ indagó acerca de la Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una institución de salud - MINSA, 2015. Señala que el 77 % de los participantes tiene una percepción medianamente favorable, mientras que el 22,7 % presenta una percepción favorable. Finalizó que los adultos mayores tienen una percepción medianamente favorable sobre los cuidados de enfermería, lo que estaría evidenciando que el profesional de enfermería al proporcionar los cuidados del paciente no lo está haciendo en forma integral.

Otro estudio realizado por Pio¹⁷ sobre Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital “Hermilio Valdizan Medrano” - Huánuco 2015. Indica que el 73,3 % de pacientes hospitalizados presentan un nivel de satisfacción alta. Concluyó que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud.

Cubas et al¹⁸ en la investigación Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, en el año 2016. Demostraron que un 50 % de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por el enfermero; mientras que el 45,8 % fue de nivel medio. Concluyendo que el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en los servicios de medicina es alto con tendencia a medio.

Morí y Rodríguez¹⁹ indagaron acerca del Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de medicina general del Hospital de Ventanilla, en el año 2016. Del total de pacientes encuestados el 49 % considero una satisfacción intermedia. Determinan que el paciente adulto mayor presentó una satisfacción intermedia sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

Díaz⁵ en la investigación descriptiva: Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Hospital General de Jaén, 2013. Los resultados precisan que el 74,1 % tienen un nivel de satisfacción medio y el 25,9 % tienen un nivel de satisfacción alto, de acuerdo a los cuidados que reciben el personal de enfermería. Finaliza, que más de la mitad de las personas adultas mayores presentaron un nivel de satisfacción medio.

2.2 Base teórica

2.2.1. Satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) denomina a este grupo poblacional de “personas adultas mayores”, considerando la etapa de vida del adulto mayor a partir de los 60 años²⁰.

El envejecimiento de la población es una característica demográfica que va adquiriendo relevancia debido a las consecuencias socio-económicas que implica cambios en las áreas de trabajo, vivienda, recreación, educación y en las necesidades de salud a que dará lugar²¹.

La satisfacción del paciente es una sensación subjetiva que experimenta al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio. La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias²⁰.

La satisfacción en el adulto mayor hace referencia a la atención integral, es decir, se tiene información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y las creencias respecto a la salud, la familia y la comunidad que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: la actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados²¹.

El cuidado de enfermería en los adultos mayores tiene relevancia, en virtud de que presentan mayores necesidades y precisan una atención más estrecha, lo cual se sustenta en Acevedo citado por Romero²² y Ludeñas²³ quienes plantean tres dimensiones: Cuidado técnico profesional, relación interpersonal enfermero - paciente y educación al paciente.

1. *Dimensión cuidado técnico profesional:* Esta dimensión hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos.

Esta dimensión comprende los siguientes indicadores²⁴: el enfermero enseña a llevar a cabo indicaciones médicas; se acerca a los pacientes para brindar consejos; conoce sobre el cuidado que le brinda; es preciso en su trabajo; muestra habilidad para realizar procedimientos.

2. *Dimensión relación interpersonal enfermero - paciente:*

Esta dimensión se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y de salud. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.

Esta dimensión comprende los siguientes indicadores²⁴: El enfermero debe ser más amable; mostrarse agradable cuando está con el paciente; mostrarse con libertad para preguntarle al enfermero cuestiones de salud.; debería ser más atento de lo que es; comprende al paciente en su sentir; acude al enfermero en sus problemas; tiene tiempo para platicar con usted; mostrarse comprensivo y escuchar; ser paciente; se siente mejor al platicar con el enfermero.

3. *Dimensión educación al paciente:*

Se refiere, a la orientación por parte del enfermero hacia el paciente en relación a su problema, para una mejor comprensión; esta información debe ser clara, comprensible, sencilla, basada en la empatía, el respeto y la calidez ²².

Esta dimensión contiene los siguientes indicadores²³: el enfermero le explica en lenguaje sencillo; le brindará información de los resultados de exámenes; es fácil de entender lo que el enfermero le explica; le da instrucciones precisas; le da suficientes explicaciones sobre las razones de los exámenes que le solicitan.

2.2.2. Cuidado enfermero al paciente adulto mayor hospitalizado

El enfermero como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina (geriatria, gerontología, entre otros), contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe

comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos⁸.

El enfermero dentro del servicio de medicina tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación³.

Las funciones del enfermero en el servicio de medicina están relacionadas con la aplicación del proceso del cuidado de enfermería iniciándose por la valoración, el estado nutricional y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo, así como las actividades de gestión¹⁷.

La valoración es el primer paso a seguir en el proceso del cuidado de enfermería, se inicia con la identificación de la enfermera ante el paciente y viceversa, favoreciendo una interrelación y empatía, preguntándole como esta, como se siente, que molestias tiene, realizándole la exploración física, así mismo se verifica en su historia clínica el diagnóstico médico, motivo de consulta, exámenes de laboratorio, radiografías, otros exámenes complementarios, tratamiento, dieta, peso, talla, etc. De esta manera conoceremos a profundidad su condición de salud biopsicosocial del paciente, identificando problemas reales y potenciales para su elaboración de diagnósticos e intervenciones de enfermería a realizar en mejora de su estado y recuperación de la salud¹⁷.

El examen físico, es importante para obtener datos objetivos del paciente, analizar las características semiológicas normales, detectar alteraciones que presente el paciente, es un procedimiento céfalo - caudal donde están involucrados todos los órganos y sistemas del cuerpo humano, el examen físico nos permite observar, interrogar y examinar, al mismo tiempo nos permite evaluar y anotar los signos vitales¹⁷.

El apoyo psicológico antes del procedimiento es indispensable en el paciente, debe recibir un trato amable, cordial, expresándole palabras que le den seguridad, confianza, a fin de minimizar el grado de ansiedad, nerviosismo o depresión que presenta ante esta situación que para muchos es desconocida, explicándole en que consiste lo que se va a realizar y lo que podría sentir, el tiempo aproximado de duración y lo importante de su colaboración¹⁷.

2.2.3. Teoría del cuidado humano de Jean Watson

La visión humanista del cuidado de Watson, es importante por cuanto cambia la visión de los cuidados de enfermería en los sistemas hospitalarios, el cuidado debe adquirir una dimensión profunda que va más allá de una simple técnica, de planificar una atención, de recibir un turno o la de una educación rutinaria día a día; es estar ahí con el otro, es compartir sus sentimientos y sus emociones²⁴.

El campo fenomenal según la autora corresponde a la totalidad de la experiencia humana consistente en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales, y sentido/significado de las percepciones de uno mismo todas las cuales están basadas en la historia pasada, el presente, y el futuro imaginado de uno mismo²⁵.

Para Watson la “Promoción de la enseñanza - aprendizaje interpersonal” es un concepto importante de la enfermería, dado que separa el cuidado de la curación²². También, permite informar al paciente y derivar hacia éste la responsabilidad sobre su salud y bienestar. El enfermero facilita este proceso con técnicas de enseñanza - aprendizaje, diseñadas para permitir que el paciente consiga el autocuidado, determine sus necesidades personales y adquiera la capacidad de desarrollarse personalmente. Asimismo, considera que los enfermeros tienen la responsabilidad de promover la salud a través de actividades preventivas²⁵.

La priorización del cuidado de enfermería está orientado a la persona, donde hay una preocupación por ella y respeto por sus decisiones e intimidad, donde su calidad de paciente y persona se conserva a partir de la identificación por el nombre²⁶.

2.3 Hipótesis de la investigación

El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, es medio.

2.4 Variables del estudio

Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado enfermero.

2.5 Operacionalización de la variable

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente de información	Instrumento
Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero	Grado de expresiones relacionadas al bienestar que experimenta el adulto mayor, en la relación al cuidado enfermero	Relación interpersonal enfermero – paciente	El enfermero oportunamente lo atiende cuando usted necesita de su cuidado.	-Siempre -A veces -Nunca	Paciente	Cuestionario
			El enfermero le saluda y se dirige a usted por su nombre.			
			El enfermero se acerca a usted de forma amable: le brinda una palmada en la espalda u otro gesto cordial.			
			Usted se encuentra satisfecho o contento con que el cuidado que le brinda el enfermero durante su hospitalización.			
			El enfermero se toma un tiempo para conversar con usted ante algunas dudas que tenga.			
			El enfermero le comenta situaciones agradables que le motivan a cumplir con su tratamiento.			
			El enfermero le escucha cuando usted le manifiesta sus preocupaciones.			
			El enfermero que le brindó el cuidado está siempre de buen humor.			

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente de información	Instrumento
		Dimensión educación al paciente	El enfermero le explica, orienta o brinda información a usted de una manera clara y precisa.	-Siempre -A veces -Nunca	Paciente	Cuestionario
			El enfermero le brinda orientación acerca de los cuidados brindados por ejemplo: tipo de dieta, medicación, higiene, etc.			
			El enfermero le permite realizar alguna pregunta sobre lo que le está explicando.			
			El enfermero responde a cada una de sus interrogantes.			
			El enfermero le explica a usted cada procedimiento que le realiza.			
			El enfermero le informó acerca de las reglas establecidas dentro del servicio de medicina, por ejemplo horarios de visita.			
			El enfermero le brinda educación sobre los cuidados a seguir en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias.			

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente de información	Instrumento
		Dimensión cuidado técnico profesional	El enfermero respeta su intimidad (cierra cortinas, puertas o coloca el biombo) al realizarle algún procedimiento.	-Siempre -A veces - Nunca	Paciente	Cuestionario
			El enfermero cuando realiza algún procedimiento muestra seguridad y habilidad.			
			El enfermero muestra responsabilidad en cuanto a la satisfacción de sus necesidades (higiene personal, higiene de camas, aseo de ambiente, alimentación)			
			Durante su estancia hospitalaria usted sufrió algún accidente.			
			El enfermero le pidió su autorización para realizarle algún procedimiento.			
			Los cuidados brindados por el enfermero satisfacen sus necesidades.			
			Al cambio de turno, el enfermero responsable del cuidado de enfermería continúa con los cuidados pendientes (alimentación, tratamiento, higiene, etc.)			

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de estudio.

Estudio de abordaje cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal.

Cuantitativo porque nos permite la cuantificación del resultado. Es utilizado fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos²⁷.

Descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables del estudio²⁷.

Transversal porque es aquello que implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo²⁷.

3.2.Unidad de análisis.

Cada uno de los adultos mayores que se atienden en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén.

3.3.Población y muestra

3.3.1.Población

La población estuvo conformada por la totalidad de adultos mayores hospitalizados durante el tercer trimestre del año 2017.

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina con una permanencia mayor a veinticuatro horas.

Criterios de exclusión:

- Adultos mayores hospitalizados desorientados.
- Adultos mayores que decidieron no participar en el estudio a pesar de conocer los objetivos y metodología del estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 60 pacientes adultos mayores registrados en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a los pacientes adultos mayores atendidos en el servicio de medicina.

Se tomó como modelo el cuestionario de satisfacción en el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, diseñado por Hinshaw y Atwood el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo y Cols²⁴ en México, este estudio registró un alpha de Cronbach de .78.

Así mismo, también a nivel local se llevó a cabo la validación del instrumento por “Juicio de Expertos”, que estuvo conformada por cinco especialistas con experiencia en el tema, con el fin de evaluar la claridad, precisión, pertinencia, congruencia de los ítems y amplitud del contenido.

El resultado de juicio de expertos fue sujeto a la prueba binomial, dando por resultado un valor un valor de $p < 0,05$, lo cual evidenció la validez del contenido del instrumento (Anexo 2); posteriormente fue sometido a una prueba piloto, aplicado a 20 pacientes adultos mayores en el Hospital General de Jaén, luego se estimó el coeficiente de confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, alcanzado un valor de .85 lo que indica que el instrumento tiene alta consistencia interna (Anexo 3).

El cuestionario contiene 22 ítems, con alternativas múltiples (Siempre, a veces y nunca), distribuido en tres dimensiones:

- Cuidado Técnico Profesional: 7 ítems.
- Relación Interpersonal Enfermera-Paciente: 8 ítems.
- Educación al Paciente: 7 ítems.

A cada alternativa de respuesta, se le asignó una ponderación del uno a tres, según la siguiente escala: siempre: 3 puntos; a veces: 2 puntos; Nunca: 1 puntos.

Variable satisfacción acerca del cuidado enfermero del adulto mayor hospitalizado, se midió en:

Satisfacción alta: entre 52- 66 puntos.

Satisfacción media: entre 37 - 51 puntos.

Satisfacción baja: entre 22 -36 puntos.

Para la ejecución del estudio se solicitó el permiso al director del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, con el fin de obtener la autorización correspondiente para aplicar el instrumento a los pacientes adultos mayores de acuerdo a los criterios de inclusión.

3.5. Procesamiento y análisis de la información.

El procesamiento de los datos se realizó en forma computacional utilizando el Paquete Estadístico IBM SPSS Statistics versión 24. Los datos fueron presentados en tablas de frecuencia y para el análisis se utilizó la estadística descriptiva.

3.6. Consideraciones éticas

La investigación se realizó de acuerdo a los principios éticos de Belmont ²⁸:

- El principio de beneficencia. Se trató con mucha amabilidad sin hacer daño al participante.

- Principio de respeto. Los participantes decidieron voluntariamente si desean participar en la investigación o no, sin exponerse a represalias o a un trato perjudicado.
- Principio de justicia. Incluyó dos aspectos importantes: el derecho a un trato justo y equitativo y el derecho a la privacidad que se consideró durante el recojo de la información.
- Consentimiento informado: Los adultos mayores deben tener capacidad para dar su consentimiento libremente, y deben tener el suficiente conocimiento y comprensión de la investigación en sus distintos aspectos, para que pueda tomar una decisión consciente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Caracterización de los adultos mayores del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los adultos mayores que se atendieron en el Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.

Características sociodemográficas	N	%
Edad:		
60 - 65	9	15,0
66 – 70	11	18,0
71 - 80	28	47,0
Mayor de 80	12	20,0
Sexo:		
Masculino	36	60,0
Femenino	24	40,0
Procedencia:		
Zona rural	21	35,0
Zona urbana	39	65,0
Estado civil:		
Casado	26	43,0
Viudo	20	33,0
Divorciado	2	3,0
Conviviente	12	20,0
Grado de instrucción:		
Sin instrucción	16	27,0
Primaria	40	65,0
Secundaria	4	8,0
Superior	-	-
Total	60	100,0

Según la tabla 1, los participantes del estudio son la mayoría del sexo masculino en un 60 %, procedente de zonas urbanas el 65 %. De estado civil casados en un 43 % y con grado de instrucción primaria el 65 %. Tienen una edad promedio de 75 años.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión técnico profesional del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017

Nivel de satisfacción		N	%
Cuidado técnico Profesional	Bajo	-	-
	Medio	4	7,0
	Alto	56	93,0
Total		60	100,0

La tabla 2 muestra que la satisfacción de los participantes según la dimensión técnico profesional es de nivel alto en un 93 %.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión relación interpersonal enfermero - paciente del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.

Nivel de satisfacción		N	%
Relación Interpersonal Enfermero - Paciente	Bajo	-	-
	Medio	12	20,0
	Alto	48	80,0
Total		60	100,0

La tabla 3, muestra que la satisfacción de los participantes según la dimensión relación interpersonal Enfermero - paciente es de nivel alto en un 80 %.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina según dimensión educación al paciente del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017.

Nivel de satisfacción		N	%
Educación al Paciente	Bajo	-	-
	Medio	-	-
	Alto	60	100,0
Total		60	100,0

Según la tabla 4, la satisfacción de los participantes según la dimensión educación al paciente es de nivel alto en un 100 %.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017

Nivel de satisfacción		N	%
Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero	Bajo	-	-
	Medio	2	3,0
	Alto	58	97,0
Total		60	100,0

Finalmente, el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero es de nivel alto en un 97 %.

4.2. DISCUSIÓN

Respecto a la evaluación de la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en la dimensión *Cuidado técnico profesional*, los resultados señalan que el nivel de satisfacción es alto. El 97 % de los profesionales de enfermería respetan su intimidad y muestra seguridad en los procedimientos que realiza. Así mismo, nunca sufrieron algún accidente durante su hospitalización en un 100 % y los cuidados brindados por el enfermero satisfacen sus necesidades en un 83 %, según tabla 6. (Anexo 6)

Similar resultado presenta la investigación de Pio¹⁷ estudio realizado en Perú donde se muestra un nivel de satisfacción favorable (78,3 %) al cuidado recibido de los enfermeros en la dimensión técnico profesional. También, estos resultados no difieren con un estudio realizado por Cubas et al¹⁸ en el Perú donde se evidencia que el cuidado enfermero al adulto mayor muestra un alto nivel de satisfacción, con tendencia a un nivel medio.

Pero, el estudio ejecutado por García y Guevara²⁹ se evidencia que aún el enfermero no está brindando una alta calidad de cuidado en el servicio de medicina. En la relación interpersonal enfermero - paciente, los adultos mayores indicaron que el enfermero no manifiesta un interés total, no responde a sus interrogantes amablemente, no siempre brinda la orientación sobre las normas del servicio. Consideran que el enfermero no dedica el tiempo y la atención necesaria para cada uno de ellos o no les explica los procedimientos que realiza, no les hace sentir importantes para que su recuperación sea más rápida o que se les oriente y explique sobre los cuidados a seguir.

El conocimiento de las necesidades de cada uno de los pacientes para sustituirlos o complementarlos de forma que este alcance el máximo de plenitud y satisfacción posible, evitar molestias, complacer deseos, anticiparse a los fallos; da una sensación de bienestar que sitúa la calidad de vida en el hospital en unos niveles altos que deben perdurar³⁰.

El profesional de enfermería que interactúa con una persona hospitalizada tiene como objetivo cuidar la paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer sus necesidades y expectativas a través de su competencia técnica y su capacidad humana, durante su permanencia en el servicio y cuando se vaya de alta, señale satisfacción por el cuidado recibido.

En cuanto, al cuidado de enfermería en la dimensión *relación interpersonal enfermero - paciente* nos muestra que los pacientes adultos mayores tienen un nivel de satisfacción alto. Según los resultados el 93 % de los profesionales de enfermería siempre están de buen humor cuando brindan su cuidado. Así mismo, el enfermero acude oportunamente al llamado en un 83% y el enfermero le saluda y se dirige a usted por su nombre en un 73 %.

Similar resultado presenta la investigación de Pio¹⁷ ejecutado en Perú donde muestra un nivel de satisfacción favorable (71,7 %) al cuidado recibido de los enfermeros en la dimensión relación interpersonal enfermero – paciente, estos resultados difieren con un estudio realizado por Oliva³⁰ en Perú donde menciona que el 40% de los pacientes catalogaron como regular y 43,3 % como bueno la calidad de atención del servicio de enfermería.

El cuidado enfermero, sería imposible sin las relaciones interpersonales entre el que cuida y el que es cuidado. La interacción enfermero - paciente es uno de los aspectos más sensibles del cuidado que suele ser determinada por las relaciones interpersonales ya sean positivas o negativas³¹.

Además, el proceso de cuidar se centra en la relación enfermero - paciente con una serie de conocimientos muy bien diferenciados, valores, dedicación, relación interpersonal con el sujeto de cuidado considerándolo como un ser biopsicosocial - espiritual; en el marco del saber científico con la práctica de enfermería³².

De acuerdo a estos hallazgos Peplau nos explica que los profesionales de enfermería deben valorar la parte objetiva del paciente sin dejar de lado la parte subjetiva, que está ligado a los síntomas de la que manifieste, también al aspecto sentimental, que las personas adultas mayores experimentan frente a la enfermedad. Considera

también que la enfermería constituye un importante proceso terapéutico e interpersonal, el cual funciona en cooperación con otros procesos del ser humano, teniendo en cuenta la cultura y los valores cuando se brinda el cuidado al paciente en el entorno hospitalario³².

Según Watson, la práctica interpersonal, tiene como finalidad promover la salud de la persona, involucrando valores, voluntad y compromiso para brindar el cuidado juntamente con el conocimiento³³.

Asimismo, la teoría de Orlando menciona que la relación interpersonal está centrada en cómo mejorar la conducta del paciente mediante el alivio de su malestar, produciendo un cambio positivo; teniendo en cuenta la función profesional de la enfermería como la resolución y el cumplimiento de la necesidad de ayuda inmediata al paciente³⁴.

Por otra parte, la teoría de King explica, que la relación interpersonal enfermero – paciente, es un proceso de interacción humana entre ambos, en el cual cada uno percibe al otro, y a través de la comunicación identifican problemas, fijan objetivos, exploran los medios y se ponen de acuerdo para alcanzar los objetivos propuestos. Por lo tanto, la relación es un proceso de acción, reacción, interacción y transacción³⁴.

La dimensión *educación al paciente* nos muestra que los pacientes adultos mayores muestran un nivel de satisfacción alto ante el cuidado de enfermería. Aspectos Se destaca que el 93 % de los adultos mayores hospitalizados logran entender cuando el enfermero explica, orienta o brinda información. El 100 % de los profesionales de enfermería permiten a los pacientes realizar alguna pregunta y responden claramente a cada una de sus interrogantes, y en un 60 % refieren que el enfermero le brinda educación sobre los cuidados a seguir en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias.

Resultados afines presentan la investigación de Quizhpilema¹⁴, ejecutado en Ecuador, en donde el nivel de satisfacción es alto (82,4 %) con respecto a la

dimensión educación al paciente, haciendo referencia que el enfermero mantiene una comunicación clara con el paciente.

Contrario a lo investigado Matencio³⁵ con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica, según la dimensión educación, el 47 %, refirieron que la educación que brinda el profesional de enfermería es regular.

Estos hallazgos son indicadores que el paciente adulto mayor se siente satisfecho con la comunicación constante que tiene con el profesional de enfermería, sabiendo que la comunicación es un proceso fundamental en toda relación social; y hace posible la interacción entre personas; a través de ella los pacientes transmiten sus requerimientos de cuidado y los enfermeros ofrecen motivación, instrucción y conocimiento para contribuir a la recuperación del bienestar en los pacientes³⁶.

La apertura a la comunicación se refiere al proceso dinámico de interacción entre enfermero y paciente posibilitando la trasmisión de una realidad y se orienta a la escucha activa, al diálogo y a la comprensión de quien es cuidado. El enfermero al proveer el cuidado tiene que ser proporcionado con las personas respetando su cultura, lengua, costumbres, etc. intentando mantener o recuperar su bienestar y su salud³⁶.

La educación al paciente es uno de las herramientas de suma importancia en el cuidado enfermero, a través de ella, se fomenta el autocuidado, se orienta en aspectos que necesita conocer la persona concerniente a su enfermedad, al tratamiento, alimentación y otros; que medidas tener en cuenta al momento del alta en beneficio de su salud. Es decir, el enfermero está capacitado para brindar un buen cuidado al adulto mayor y demás personas en todas las áreas de su competencia³⁶.

Para Peplau³² la enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria.

En general el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero según el estudio realizado en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Javier de Bellavista es alto, resultado manifiesto por los entrevistados, indicador de bienestar percibido durante estancia en dicho nosocomio.

Aseverado por Watson³⁷ citado por Hernández F quien indica que la disponibilidad para dicho cuidado es la disposición que tiene el enfermero para identificar el momento del cuidado, al estar pendiente de su sentir, de su estado de ánimo, de su dolor, de sus necesidades de cuidado, para actuar y acudir oportuna y eficazmente. Disposición de tiempo para escucharlos, acudir al llamado, hacerlo con prontitud, cubrir sus necesidades y vigilar el tratamiento ordenado.

Similares resultados obtuvieron Quizhpilema¹⁴ y Pio¹⁷ en Ecuador el 82,4 % de adultos mayores alcanzaron un nivel de satisfacción alto y en Huánuco el 73,3 % de pacientes hospitalizados presentan un nivel de satisfacción alto. En Lima Cubas, Guerra y Parco¹⁷ muestran que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero que recibe el adulto mayor en los servicios de medicina es alto con tendencia a medio.

Otros estudios afines sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería hacia el adulto mayor de López y Rodríguez³⁸ también muestran altos porcentajes de satisfacción del adulto mayor respecto de los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina; Molina³⁹ encontró el 83 % de alto grado de satisfacción; Corrales⁴⁰ señala un nivel alto para el 52 % de adultos mayores, sobre el cuidado recibido.

A diferencia de lo anterior Díaz⁵ en Jaén, los pacientes adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería (25,9 %).

Los hallazgos explican que cuando el cuidado de enfermería brindado es percibido por el usuario de manera satisfactoria, implica un conocimiento propio de cada enfermero que lo atendió, darse cuenta de las capacidades, actitudes, intereses, motivaciones y sus conocimientos; es una persona única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad y apoyo efectivo a la persona que recibe el cuidado⁴¹.

Asimismo, los profesionales de enfermería contribuyen a que los pacientes reciban un conjunto de cuidados en relación a los procedimientos, el trato, la habilidad y los conocimientos adecuados que emplean para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente, logrando el mejor resultado y la máxima satisfacción del paciente en el proceso de la recuperación de su salud⁴².

El acto de cuidar se convierte en un proceso científico, sistemático y aprendido que implica y busca la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes del enfermero para lograr el fin último que, en el caso de la investigación, los adultos mayores buscan la rehabilitación de su salud³.

Finalmente, basándose en la teoría de Watson²⁵: los comportamientos de cuidado implícitos en esta categoría nos muestran el enfermero, atento a detectar el momento de cuidado, y corresponde a la totalidad de la experiencia humana, “una ocasión consistente en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales y sentido o el significado de las percepciones de uno mismo”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén en relación a la dimensión cuidado técnico profesional es alto.

El nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén en relación a la dimensión relación interpersonal enfermero - paciente es alto.

El nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén en relación a la dimensión educación al paciente es alto.

El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, es alto, resultado que no corrobora con la hipótesis planteada.

Recomendaciones

Se recomienda realizar estudios de investigación de diferentes temas investigativos que ayuden a mejorar el cuidado en los diferentes nosocomios de cuidado al adulto mayor.

A los profesionales que ejercen el cuidado del adulto mayor en los hospitales, se recomienda fortalecer sus capacidades relacionados al cuidado.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zavala G. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis de Título] Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
2. Organización mundial de la salud. Envejecimiento y ciclo de vida. 2016. Ginebra: OMS; 2017.
3. Gonzales A. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo 2013. [Consultado 05 de julio de 2017] Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf
4. Instituto nacional de estadística e informática. Situación de la población adulta mayor. Perú: INEI; 2018. Informe técnico 1.
5. Díaz R. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Hospital General de Jaén, 2013. [Tesis licenciatura]. Amazonas Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2015.
6. 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. 2014.[Consultado 15 de abril de 2017] Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>
7. Zapata S. Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de geriatría del Hospital Almenara. [Tesis licenciatura]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2013.
8. Haflick L. ¿Cómo para que envejecemos? Hender: Barcelona 2001. P.49-51.

9. Waldow VR, Borges RF. The caregiving process in the vulnerability perspective. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2008; 16 (4): 765-771.
10. Romero A. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
11. Gutierrez S, Menderos L, Vásquez E, Velásquez M. Derechos del paciente hospitalizados. Responsabilidad en la práctica de enfermería. *Rev Enferm IMSS* 2006. 14.
12. Espino D. Enfermería y sus resonancias del cuidado en el niño hospitalizado. Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2013.
13. Oficina de informática y estadística del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, 2018.
14. 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”. Azogues - Ecuador 2013 [Consultado el 08 de junio del 2017] Disponible en:<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5089/1/ENF77.pdf>
15. Culqui R. Satisfacción en la calidad de atención del paciente adulto mayor brindada por la enfermera en el servicio de medicina I del hospital “Alberto Sabogal Sologuren”. [Consultado el 25 mayo del 2017] Disponible en: <http://es.slideshare.net/ceciliahuapaya1/proyecto-rocio-real-1>
16. Miramira L. Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una institución de salud - MINSALIMA - Perú 2015. [Consultado el 01 de abril del 2017] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4336/1/Miramira_bl.pdf

17. Pio M. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano. [Tesis licenciatura] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
18. Cubas J, Guerra M, Parco R, Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima. [Tesis licenciatura] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia: 2016.
19. Morí L, Rodríguez V. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Medicina General del Hospital de Ventanilla. [Tesis licenciatura] Lima: Universidad Privada Arzobispo Loayza; 2016.
20. Ministerio de salud - MINSA. Satisfacción del usuario externo. 2011 [Consultado 10 de abril de 2017] Disponible en:<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
21. Instituto nacional de las personas adultas mayores- INAPAM. Modelos de atención gerontológica. [Consultado el 01 de junio del 2017]. Disponible en: [http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Libro_Modelos_de_Atencion_Gerontologica_\(web\).pdf](http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Libro_Modelos_de_Atencion_Gerontologica_(web).pdf)
22. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el “Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” [Tesis licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
23. Ludeña L. Estilos de comunicación que establece la enfermera según opinión de los padres de niños quemados del INSN. Lima - Perú 2007. [Consultado el 15 de mayo del 2016]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1028/1/Lude%C3%B1a_pl.pdf

24. Acevedo G, Castañeda H, Garza R, Gonzales F, Meléndez C, Acevedo G. Adaptación de un instrumento para medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.
25. Watson J. Filosofía y teoría de los cuidados humanos. 3 ed. California: Universidad de Colorado; 1999.
26. Juarez C, Sate M, Villarreal P. Cuidados humanizados que brindan las enfermeras a los pacientes en el servicio de unidad de terapia intensiva. 2009 [Consultado 06 de junio de 2017] Disponible en:http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/juarez_claudia_noemi.pdf
27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5ta edición. México: Editorial Mc Graw Hill; 2011.
28. Mesia R. Contexto ético de la investigación social. 2007 [Consultado 06 de enero de 2017] Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2007_n19/a11.pdf
29. Garcia L, Guevara M. Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital Belén de Trujillo – 2016. [Tesis licenciatura] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
30. Oliva P. Nivel de satisfacción del paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. 2014. Rev. Salud & Vida Sipanense. 1 (1)
31. Alférez A. La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería. REv EspComunSalud. 2012; 3(2): 147-157. Disponible en:
http://www.aecs.es/3_2_6.pdf

32. Guevara LA. Calidad de la interrelación enfermero – paciente, según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004. Perú; 2005.
33. Teoría del cuidado humano de Jean Watson. [Consultado el 26 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
34. Alligood MR. Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier; 2015.
35. Matencio D. Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en los servicios de medicina y cirugía del hospital Santa María del Socorro Ica mayo 2016. [Tesis Maestría] Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017
36. Subiela JA, Abellón J, Celdrán A, Manzanares J, Satorres B. La importancia de la escucha activa en la intervención enfermera [en línea] 2014 [Consultado el 26 de mayo del 2018]. Disponible en : <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n34/administracion4.pdf>
37. Hernández F, Nava V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [en línea] 2009 [Consultado el 05 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676>
38. López A., Rodríguez C. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II2 MINSA-TARAPOTO periodo Junio – Julio 2012 Facultad de ciencias de la salud. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. 2012
39. Molina C. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá D.C. [Tesis maestría] Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011.

40. Corrales M. Actitudes de las enfermeras y los enfermeros de cuidado directo y la percepción del adulto mayor sobre el cuidado recibido. Universidad de Carabobo, Venezuela; 2011.
41. Rivera L, Triana A. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. [en línea] 2007 [Consultado el 27 de mayo del 2018] Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/35538/1/35901-145249-1-PB.pdf>
42. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de urgencias. [en línea] [Consultado el 26 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/view/448/470>

ANEXOS

Anexo (1)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FILIAL – JAÉN

CUESTIONARIO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ACERCA DEL CUIDADO
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE APOYO
SAN FRANCISCO JAVIER DE BELLAVISTA - JAÉN, 2017**

INSTRUCCIONES:

La información que usted brinde, será de carácter confidencial y reservado; por ello solicito su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le realizaré a continuación.

I. DATOS

GENERALES

1.1. Edad:..... años.

1.2. Sexo:

- Masculino ()
- Femenino ()

1.3. Procedencia:

- Zona urbana ()
- Zona rural ()

1.4. Estado civil:

- Soltero(A) ()
- Casado(A) ()
- Viudo(A) ()
- Divorciado(A) ()
- Conviviente ()

1.5. Grado de instrucción

- Sin Instrucción ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

II. DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ACERCA DEL CUIDADO ENFERMERO

2.1. RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERO – PACIENTE

N°	INDICADORES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Cuándo usted necesita del cuidado enfermero, él o ella acude a atenderlo oportunamente al llamado?			
2	¿El enfermero le saluda y se dirige a usted por su nombre?			
3	¿Cuándo el enfermero se acerca a usted lo hace de forma amable: le brinda una palmada en la espalda u otro gesto cordial?			
4	¿Usted se encuentra satisfecho o contento con que el cuidado			

	que le brinda el enfermero durante su hospitalización?			
5	¿El enfermero se toma un tiempo para conversar con usted ante algunas dudas que tenga?			
6	¿El enfermero le comenta situaciones agradables que le motivan a cumplir con su tratamiento?			
7	¿Cuándo usted manifiesta sus preocupaciones, el enfermero le escucha?			
8	¿El enfermero que le brindó el cuidado está siempre de buen humor? ¿Porqué?.....			

2.2. EDUCACIÓN AL PACIENTE

N°	INDICADORES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
9	¿Cuándo el enfermero le explica, orienta o brinda información usted, logra entender?			
10	¿El enfermero le brinda orientación acerca de los cuidados brindados por ejemplo: Tipo de dieta, medicación, higiene, etc.?			
11	¿Cuándo el enfermero le brinda orientación le permite realizar alguna pregunta sobre lo que le está explicando?			
12	¿El enfermero responde a cada una de sus interrogantes?			
13	¿El enfermero le explica a usted cada procedimiento que le realiza?			
14	¿El enfermero le informo acerca de las reglas establecidas dentro del servicio de medicina, por ejemplo horarios de visita?			
15	¿El enfermero le brinda educación sobre los cuidados a seguir en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias?			

2.3. CUIDADO TÉCNICO PROFESIONAL

N°	INDICADORES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
16	¿El enfermero respeta su intimidad (cierra cortinas, puertas o coloca el biombo) al realizarle algún procedimiento)?			
17	¿El enfermero cuando realiza algún procedimiento muestra seguridad, habilidad? ¿Por qué?.....			
18	¿El enfermero muestra responsabilidad en cuanto a la satisfacción de sus necesidades (higiene personal, higiene de camas, aseo de ambiente, alimentación)? ¿Por qué?.....			
19	¿Durante su estancia hospitalaria usted sufrió algún accidente? ¿Porque?.....			
20	¿El enfermero le pidió autorización para realizarle algún procedimiento?			
21	¿Los cuidados brindados por el enfermero satisfacen sus necesidades?			
22	¿Al cambio de turno, el enfermero responsable del cuidado de enfermería continúa con los cuidados pendientes (¿alimentación, tratamiento, higiene, etc.? ¿Por qué?.....			

Muchas gracias por su participación...

Anexo (2)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS PRUEBA BINOMIAL

Ítems	JUECES					Total	Valor Binomial
	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	5	0,031
2	0	1	1	1	1	4	0,156
3	1	1	1	1	1	5	0,031
4	1	1	1	1	1	5	0,156
5	1	1	1	1	1	5	0,031
6	0	1	1	1	1	4	0,156
7	1	1	1	1	1	5	0,031
8	1	1	1	1	1	5	0,031
9	1	1	1	1	1	5	0,031
10	0	1	1	1	1	4	0,156

$P < 0,05$

Promedio: 0,06875

Si la respuesta es negativa: 0

Si la respuesta es positiva: 1

Anexo (3)

CONFIABILIDAD MEDIANTE LA PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de total de elemento				
Indicador	Media de escala si el indicador se ha suprimido.	Varianza de escala si el indicador se ha suprimido.	Correlación total de indicadores corregida.	Alfa de Cronbach si el indicador se ha suprimido
¿Cuándo usted necesita del cuidado enfermero, él o ella acude a atenderlo oportunamente al llamado?	48.45	35.629	0.291	0.849
¿El enfermero le saluda y se dirige a usted por su nombre?	49.25	34.197	0.383	0.847
¿Cuándo el enfermero se acerca a usted lo hace de forma amable: le brinda una palmada en la espalda u otro gesto cordial?	49.00	32.737	0.589	0.836
¿Usted se encuentra satisfecho o contento con que el cuidado que le brinda el enfermero durante su hospitalización?	48.60	34.253	0.444	0.843
¿El enfermero se toma un tiempo para conversar con usted ante algunas dudas que tenga?	48.85	35.397	0.235	0.854
¿El enfermero le comenta situaciones agradables que le motivan a cumplir con su tratamiento?	48.95	34.366	0.405	0.845
¿Cuándo usted manifiesta sus preocupaciones, el enfermero le escucha?	49.00	36.632	0.233	0.850
¿El enfermero que le brindó el cuidado está siempre de buen humor?¿Porqué?.....	48.60	32.779	0.763	0.831
¿Cuándo usted necesita del cuidado enfermero, él o ella acude a atenderlo oportunamente al llamado?	48.20	34.695	0.574	0.840
¿Cuándo el enfermero le explica, orienta o brinda información usted, logra entender?	48.45	33.945	0.537	0.839
¿El enfermero le brinda orientación acerca de los cuidados brindados por ejemplo: Tipo de dieta, medicación, higiene, etc.?	48.30	34.432	0.578	0.839
¿Cuándo el enfermero le brinda orientación le permite realizar alguna pregunta sobre lo que le está explicando?	48.30	34.432	0.578	0.839
¿El enfermero responde a cada una de sus interrogantes?	48.50	32.158	0.822	0.827
¿El enfermero le explica a usted cada	48.85	32.450	0.528	0.840

procedimiento que le realiza?				
¿El enfermero le informo acerca de las reglas establecidas dentro del servicio de medicina, por ejemplo horarios de visita?	49.05	33.313	0.559	0.838
¿El enfermero le brinda educación sobre los cuidados a seguir en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias?	48.05	38.471	-0.112	0.858
¿El enfermero respeta su intimidad (cierra cortinas, puertas o coloca el biombo) al realizarle algún procedimiento)?	48.00	36.737	0.339	0.848
¿El enfermero cuando realiza algún procedimiento muestra seguridad habilidad?	48.00	36.000	0.541	0.844
¿El enfermero muestra responsabilidad en cuanto a la satisfacción de sus necesidades (higiene personal, higiene de camas, aseo de ambiente, alimentación	49.85	38.555	.184	0.856
¿Durante su estancia hospitalaria usted sufrió algún accidente?	48.15	35.187	0.399	0.845
¿El enfermero le pidió autorización para realizarle algún procedimiento?	48.30	36.221	0.268	0.849
¿Los cuidados brindados por el enfermero satisfacen sus necesidades?	48.20	36.484	0.245	0.850
¿Al cambio de turno, el enfermero responsable del cuidado de enfermería continúa con los cuidados pendientes (alimentación, tratamiento, higiene,etc.¿?¿Por qué?.....	48.00	36.000	0.542	0.841

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	22

Anexo (4)

SOLICITUD DE PERMISO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1,962

DIRECCIÓN GENERAL

FILIAL JAÉN

"Norte de la Universidad Peruana"

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Jaén, 08 de setiembre del 2017.

OFICIO N° 0275 - 2017 - DGJ-UNC.

Señor

DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO "SAN FRANCISCO JAVIER DE BELLAVISTA"
Bellavista - Jaén.

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme al despacho de su digno cargo para expresarle mi cordial saludo; al mismo tiempo manifestarle que la bachiller Elvira Velásquez Jiménez ex alumna de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNC-Filial Jaén, realizara el trabajo de investigación titulado "Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017", aprobado el proyecto respectivo por esta casa superior de estudios; en tal sentido, solicito a través de su despacho se le brinde las facilidades para la aplicación del instrumento(guía de entrevista) para la recolección de los datos del estudio en mención.

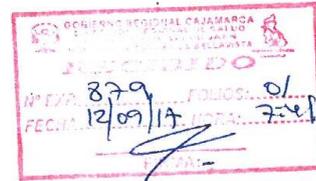
Agradeciéndole anticipadamente la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,

COMITÉ DE ASESORIA Y APOYO
AL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN
Y PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNICAJ
Tosca Méndez Sánchez
12-09-17



M. Sc. Inés María R. Díaz Rivas
DIRECTORA GENERAL



Bolívar N° 1342 - Frente a la Plaza de Armas - Jaén - Cajamarca - Perú
Tels. - 076- 262548- RPM # 948183

cc.
Archivo
IRDA DGUNC-FJ
Emao. Sec.

Anexo (5)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
FILIAL JAÉN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Romulo Davila Saavedra....., identificado con DNI 27318518

Acepto participar en la investigación científica “Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista – Jaén, 2017”, realizado por la ex alumna de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca: Elvira Velásquez Jiménez.

La investigadora me ha explicado con claridad los objetivos del estudio. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado. No se mencionaran los nombres de los participantes, teniendo la libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que esto me genere algún perjuicio.

Finalmente declaro que después de las aclaraciones convenientes considero participar en dicho estudio.

Bellavista 12 de setiembre del 2017

Firma del investigador

firma o huella del participante

Anexo (6)

TABLAS DE DATOS ESTADÍSTICOS

Tabla 6. Indicadores del nivel de satisfacción: Cuidado técnico profesional del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista – Jaén, 2017

Indicadores		N	%
El enfermero respeta su intimidad (cierra cortinas, puertas o coloca el biombo) al realizarle algún procedimiento).	Nunca	-	-
	A veces	2	3,3
	Siempre	58	96,7
El enfermero cuando realiza algún procedimiento muestra seguridad y habilidad.	Nunca	-	-
	A veces	2	3,3
	Siempre	58	96,7
El enfermero muestra responsabilidad en cuanto a la satisfacción de sus necesidades (higiene personal, higiene de camas, aseo de ambiente, alimentación).	Nunca	-	-
	A veces	4	6,7
	Siempre	56	93,3
Durante su estancia hospitalaria usted sufrió algún accidente.	Nunca	60	100,0
	A veces	-	-
	Siempre	-	-
El enfermero le pidió autorización para realizarle algún procedimiento.	Nunca	-	-
	A veces	4	6,7
	Siempre	56	93,3
Los cuidados brindados por el enfermero satisfacen sus necesidades.	Nunca	-	-
	A veces	10	16,7
	Siempre	50	83,3
Al cambio de turno, el enfermero responsable del cuidado de enfermería continúa con los cuidados pendientes (alimentación, tratamiento, higiene, etc.	Nunca	-	-
	A veces	2	3,3
	Siempre	58	96,7
Total		60	100,0

Tabla 7. Indicadores del nivel de satisfacción: Relación interpersonal enfermero - paciente del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista - Jaén, 2017

Indicadores		N	%
Cuándo usted necesita del cuidado enfermero, acuden a atenderlo oportunamente al llamado.	Nunca	-	-
	A veces	10	16,7
	Siempre	50	83,3
El enfermero le saluda y se dirige a usted por su nombre.	Nunca	1	1,7
	A veces	44	73,0
	Siempre	15	25,0
Cuándo el enfermero se acerca a usted lo hace de forma amable: le brinda una palmada en la espalda u otro gesto cordial.	Nunca	-	-
	A veces	38	63,3
	Siempre	22	36,7
Usted se encuentra satisfecho o contento con que el cuidado que le brinda el enfermero durante su hospitalización.	Nunca	-	-
	A veces	8	13,3
	Siempre	52	86,7
El enfermero se toma un tiempo para conversar con usted ante algunas dudas que tenga.	Nunca	4	6,7
	A veces	13	21,7
	Siempre	43	71,7
El enfermero le comenta situaciones agradables que le motivan a cumplir con su tratamiento.	Nunca	1	1,7
	A veces	29	48,3
	Siempre	30	50,0
Cuándo usted manifiesta sus preocupaciones, el enfermero le escucha.	Nunca	-	-
	A veces	10	16,7
	Siempre	50	83,3
El enfermero que le brindó el cuidado está siempre de buen humor.	Nunca	-	-
	A veces	4	6,7
	Siempre	56	93,3
Total		60	100.0

Tabla 8. Indicadores del nivel de satisfacción: Educación al paciente del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista – Jaén, 2017

Indicadores		N	%
Cuándo el enfermero le explica, orienta o brinda información usted, logra entender.	Nunca	-	-
	A veces	4	6,7
	Siempre	56	93,3
El enfermero le brinda orientación acerca de los cuidados brindados por ejemplo: Tipo de dieta, medicación, higiene, etc.	Nunca		
	A veces	13	21,7
	Siempre	47	78,3
El enfermero le permite realizar alguna pregunta sobre lo que le está explicando.	Nunca	-	-
	A veces	-	-
	Siempre	60	100,0
El enfermero responde a cada una de sus interrogantes.	Nunca	-	-
	A veces	-	-
	Siempre	60	100,0
El enfermero le explica a usted cada procedimiento que le realiza.	Nunca	-	-
	A veces	18	30,0
	Siempre	42	70,0
El enfermero le informo acerca de las reglas establecidas dentro del servicio de medicina, por ejemplo horarios de visita.	Nunca	-	-
	A veces	25	41,7
	Siempre	35	58,3
El enfermero le brinda educación sobre los cuidados a seguir en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias.	Nunca		
	A veces	24	40,0
	Siempre	36	60,0
Total		60	100,0

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
“NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA”
Av. Atahualpa N° 1050

Repositorio institucional digital

Formulario de Autorización

1 Datos del autor:

Nombres y Apellidos: Elvira Velásquez Jiménez

DNI/Otros N°: 47250775

Correo Electrónico: evelasquezj12@unc.edu.pe

Teléfono: 942813414

2 Grado, título o Especialidad

Bachiller

Título

Magister

Doctor

Segunda Especialidad Profesional

3 Tipo de Investigación¹:

Tesis

Trabajo Académico

Trabajo de Investigación

Trabajo de suficiencia profesional

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ACERCA DEL CUIDADO
ENFERMERO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN
FRANCISCO JAVIER DE BELLAVISTA - JAÉN, 2017

Asesoras: M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira y Dra. Elena Vega Torres

Año: 2018

Escuela Académica/Unidad: Facultad de Enfermería

Tesis: para título profesional.

4. Licencias:

a) Licencias Estándar:

Bajo los siguientes términos autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el repositorio digital institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la universidad nacional de Cajamarca una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mente su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación, en forma físico o digital en cualquier medio, conocido por conocer, a través de los diversos servicios provistos de la universidad, creados o por crearse, tales como el repositorio digital de la UNC, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la universidad nacional de Cajamarca podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad y respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad comparativa, y me encuentro facultando a conceder la presente licencia y, así mismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La universidad nacional de Cajamarca consignará en nombre del/los autores/re del trabajo de investigación, y no lo hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Autorizo el deposito (marque con un X)

Si, autorizo que se deposite inmediatamente.

Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa)

No autorizo

b) Licencias Creative Commons²

Autorizo el deposito (marque con un X)

Si autorizo el uso comercial y las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

No autorizo el uso comercial y tampoco las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

E Quiuis/

Firma

30 / 10 / 18

Fecha

²Licencias creative commons: Las licencias creative commons sobre su trabajo de investigación, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente. Todas las licencias creative commons son de ámbito mundial. Emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales. En consecuencia, goza de una eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.