



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL**

**DE ENFERMERÍA**



**“SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO A LOS  
CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
MEDRANO – HUANUCO 2015”.**

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

**TESISTA:**

**Bach. PIO CAJALEON, Marilia**

**ASESOR:**

**Lic. BORNEO CANTALICIO, Eler**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**DICIEMBRE, 2016**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR RESPECTO A LOS  
CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
MEDRANO – HUANUCO 2015”.**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 04:30 horas del día 13 del mes de diciembre del año dos mil dieciséis, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Mg. Edith Cristina Jara Claudio **Presidenta**
- Mg. Karen Georgina Tarazona Herrera **Secretaria**
- Lic. Enf. David Aníbal Barrueta Santillán **Vocal**

Nombrados mediante Resolución N°2090-2016-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulo: "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", presentada por la Bachiller en Enfermería Srta. Marilla PIO CAJALEÓN, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de bueno.

Siendo las, 15:45 horas del día 13 del mes de diciembre del año 2016, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

SECRETARIA

VOCAL

## DEDICATORIA

A mi madre Alicia Cajaleón Rivera, por la confianza que depositan en mí; por el amor que me dan y porque cada día me enseñan a vivir con responsabilidad y entereza.

A mis familiares, amigos y maestros que han sido pieza fundamental en el desarrollo de mi persona y mi formación profesional.

A todas aquellas personas que luchan por alcanzar sus sueños y son exitosas para un país con posibilidades de progreso, con seres humanos capaces y cada vez mejores.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por su bondad infinita y sus múltiples bendiciones que me ha permitido concluir con éxito esta etapa en mi vida, a mi madre quién me ha brindado su apoyo, comprensión y fuerzas para culminar la elaboración de la presente investigación. Al personal de enfermería Del Servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de la ciudad de Huánuco por su colaboración y apertura para realizar la recolección de Información. A mi Asesor de tesis Lic. Eler Borneo Cantalicio quién me brindó su total ayuda y entrega incondicional y por guiarme en esta investigación.

De igual manera agradezco a mi Facultad de Enfermería De la Universidad De Huánuco por darme la formación académica y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud.

**Métodos:** El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico. El diseño fue Correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes adulto mayor hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el año 2015. Para la recolección de datos se aplicaron una guía de entrevista, encuesta y observación. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba Chi Cuadrado.

**Resultados:** Se encontró que el [73,3%(44)] de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina presentan un nivel de Satisfacción alta y el [26,7%(16)] nivel de Satisfacción baja.

Observaron un nivel de cuidado adecuado [86,7%(52)] y observaron cuidados inadecuados el [13,6%(8)].

**Conclusión:** Existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación

**Palabras Claves:** *nivel de satisfacción, cuidados, adulto mayor*

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between satisfaction regarding elderly care staff receiving health.

**Methods:** The study was observational, prospective, transversal, analytical type. The design was correlational .The sample consisted of 60 adult patients hospitalized in greater health service Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital during 2015. For data collection an interview guide, survey and observation were applied. For the statistical analysis Chi Square test was used.

**Results:** It was found that he [73.3% (44)] of inpatient medical services have a high level of satisfaction and [26.7% (16)] average level of satisfaction.

They found an adequate standard of care [86.7% (52)] and found inadequate the [13.6% (8)] care.

**Conclusion:** There is relationship between satisfaction of the elderly and care provided by the health personnel in the health service Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital.

**Keywords:** *satisfaction, care, elderly*

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la satisfacción del usuario se ha convertido en una medida de calidad de los cuidados en las instituciones de salud, debido a que son los usuarios de los servicios los que pueden dar opinión con respecto a la atención que reciben durante su estadía <sup>1</sup>.

Por otra parte este resultado es un indicador de la forma en que se están haciendo las cosas y permite crear conciencia de las conductas adoptadas para modificarlas y mejorar el servicio que se presta a los usuarios<sup>2</sup>.

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente<sup>3</sup>. En este contexto, el paciente puede evaluar la calidad del servicio sanitario tomando en cuenta no sólo el resultado final, sino también su percepción con la implicación e interés del personal, el trato digno, las instalaciones o el tiempo de atención, entre otros <sup>4</sup>; por tal razón la presente investigación, tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

El estudio analiza la relación existente entre los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, fue efectuado con la finalidad de mejorar y reorientar los cuidados del profesional de enfermería en el marco de la calidad y

calidez, basados en los principios éticos a todas las personas de las diferentes etapas de vida que atraviesan y sobre todo a los grupos más vulnerables dentro de los cuales se encuentran los adultos mayores. Para el cual se estructuraron 5 capítulos.

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación el mismo que contiene la descripción del problema, formulación del problema, objetivo, tanto general como específicos; hipótesis, identificación de variables, Operacionalización de variables, y la justificación de la investigación de manera teórica, práctica y metodológica.

En el segundo capítulo se muestra el marco teórico el mismo que contiene la descripción detallada de los antecedentes de investigación tanto internacionales, nacionales como locales, bases teóricas, bases conceptuales, y definición de términos operacionales. En el tercer capítulo se aborda al marco metodológico el cual está compuesto de las siguientes partes: tipo, diseño de estudio, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procedimientos de recolección de datos, elaboración de datos, análisis e interpretación de datos, y consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo se exhibe al análisis de resultados el mismo que contiene los resultados descriptivos e inferenciales. En el quinto capítulo se muestra a la discusión de los resultados significativos.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

## INDICE GENERAL DEL CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción.	vi
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Hipótesis	9
1.4.1. Hipótesis general	9
1.4.2. Hipótesis específicas	10
1.5. Identificación de Variables	10
1.6. Operacionalización de las variables	11
1.7. Justificación e importancia	12
1.7.1. A nivel teórico	12
1.7.2. A nivel práctico	13
1.7.3. A nivel metodológico	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de investigación	15
2.2. Bases teóricas que sustentan en el estudio	22
2.2.1 Teoría de la satisfacción del usuario	22
2.2.2 Modelo de Adaptación de Callista Roy	23
2.3. Bases conceptuales:	24
2.3.1 Definición de satisfacción	24
2.3.2. Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.	25
2.3.3 Gestión del cuidado	28
2.3.4 Dimensión cuidado humano	29

### **CAPÍTULO III**

#### **3. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de estudio	31
3.2. Diseño del estudio	31
3.3. Población	32
3.3.1. Criterios de inclusión y exclusión	32
3.3.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo	33
3.4. Muestra y muestreo	33
3.4.1. Unidad de análisis	33
3.4.2. Unidad de muestreo	33
3.4.3. Marco muestral	34
3.4.4. Tamaño de la muestra	34
3.4.5. Tipo de muestreo	34
3.5. Métodos e instrumentos de recolección de datos	34
3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos	36
3.7. Procedimientos de recolección de datos	37
3.8. Elaboración de los datos	38
3.9. Análisis de los datos	38
3.10. Aspectos éticos de la investigación	39

### **CAPÍTULO IV**

#### **4. ANALISIS DE RESULTADOS**

4.1. Resultados descriptivos	40
4.2. Análisis inferenciales	51

### **CAPITULO V**

#### **5. DISCUSION**

5.1 Discusión de los resultados	56
Conclusiones	61
Recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	65

#### **ANEXOS**

Guía de entrevista de características sociodemográficas	71
Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el Servicio de medicina	72
Guía de observación sobre los cuidados que recibe del personal de salud	74

Consentimiento informado	76
Constancia de validaciones	77
Fulmer spices	
Problemas geriátricos comunes	

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01.	Características demográficas de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	40
Tabla 02	Descripción del Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	42
Tabla 03.	Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	43
Tabla 04.	Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión Interpersonal de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	44
Tabla 05.	Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	45
Tabla 06.	Descripción de los cuidados que recibe del personal de salud los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	46
Tabla 07.	Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidado humano que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	47
Tabla 08.	Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados oportunos que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	48
Tabla 09.	Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados continuos que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	49
Tabla 10.	Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados libres de riesgo o seguro que reciben	50

	los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	
Tabla 11.	Nivel de satisfacción y cuidados que recibe del personal de salud los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	51
Tabla 12.	Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidado humano por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015. ....	52
Tabla 13.	Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados oportunos por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015. ....	53
Tabla 14.	Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados continuos por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015. ....	54
Tabla 15.	Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados libre de riesgo o seguro por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.....	55

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En los últimos años el control de las enfermedades infecciosas, está llevando a los países a experimentar una transición demográfica con el aumento de la esperanza de vida al nacer.

En nuestro país, según datos estadísticos esta es 70 años<sup>5</sup>. En consecuencia, es de esperar que se incremente la demanda de atención y costo para proveer servicios en el ámbito de la salud a los grupos cada vez más numerosos de adultos mayores, ya que el envejecimiento trae consigo un conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas, y biopsicosociales que aparecen como consecuencia del tiempo en los seres vivos.

Según el INEI<sup>6</sup>, se estima que en el año 2050, la esperanza de vida de los peruanos alcance los 79 años y que la mortalidad infantil se reduzca a 10 muertes por mil nacimientos. De igual modo, la tasa media anual de crecimiento poblacional descienda al 0,3% y el número de hijos por mujer baje de 2,3 hoy a 1,8 hijos por mujer en el año 2050.

En tal sentido, el sistema de salud requiere de manera urgente responder a las necesidades de salud producto del cambio demográfico y epidemiológico que se observa en nuestra población nacional.

Por consiguiente se espera que se incremente la demanda de atención en servicios de salud a las personas adultas mayores; ya que el proceso de envejecimiento trae consigo un conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas y bio-psicosociales que experimentan la persona como consecuencia del tiempo en los seres vivos.

Desde hace muchos años se plantea que la opinión de los usuarios de los servicios de salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio <sup>7</sup> y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios<sup>8</sup>. A raíz de estos sucesos, la satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, conforme a los avances de las investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción.

En la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con la atención de salud recibida. A lo que se suma la evidencia empírica de que la satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de utilización de los servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas <sup>9</sup>.

En este sentido, los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de salud y, desde esta perspectiva, es necesario que el profesional de salud conozca, entienda y asuma el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y la calidad de la atención de salud<sup>10</sup>.

La satisfacción del usuario, refleja calidad; éste es un elemento de vital importancia para la confiabilidad, credibilidad y prestigio, a la institución de salud

donde se brinda el cuidado; la práctica de evaluar la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio para valorar la calidad de los servicios de salud.

Respecto a la magnitud del problema en estudio que se viene desarrollando, en un hospital de España identificaron experiencias negativas en el 61% de los pacientes, siendo lo que más recordaban lo desagradable, relativo a las instalaciones (deficiencias en el cuidado general de la infraestructura del hospital, del aspecto, limpieza o comodidad en general); de los mismos, un 56% mostró inconformidad con la profesionalidad (cualificación, preparación) del personal de salud, un 26% mostró insatisfacción sobre la insuficiencia de la dotación de las carencias de personal en algunos momentos (fines de semana, tardes), otro 23% de los pacientes percibió deficiencias en el tiempo de espera en lista y un 80% por la poca empatía de los profesionales <sup>11</sup>.

Por otro lado, la encuesta de satisfacción aplicada a la población de Cuba arrojó proporciones en más de las dos terceras partes (70%) niveles de satisfacción en términos medios<sup>12</sup>.

En Chile Burgos, Paravic<sup>13</sup>, encontraron que la insatisfacción por falta de calidad en el cuidado alcanza proporciones en aproximadamente 50% de los pacientes.

En Perú, López<sup>14</sup>, ha observado ciertos vacíos en la calidad de atención, el que fue evidenciado mediante el estudio de satisfacción de la calidad de atención brindado en el Hospital de Tumbes, donde el 53,85% de los pacientes manifestaron un nivel medio respecto a la atención recibida.

En el mismo sentido Reyes, Colonia, Reyes<sup>15</sup>, en un estudio realizado en Perú en el 2008, observó que la percepción del familiar del paciente crítico respecto a la intervención de los profesionales de salud, durante la crisis situacional tuvo una tendencia hacia lo desfavorable con un 38.8% e indiferente 27,7% en familiares entrevistados en adultos jóvenes y adultos maduros.

Otro de los estudios desarrollados en las entidades prestadoras de salud privada y públicas de la Región Callao, reveló que las expectativas respecto a las consultas, necesidades, quejas o dudas de los pacientes no son satisfechas, sobrepasando el tercio, los poco o nada satisfechos, cerca de la mitad son de las entidades públicas de salud y poco más de un tercio de las privadas. En este mismo estudio evidenciaron que, los clientes de las entidades públicas en su mayoría perciben que la calidad de servicio es deficiente. Contrariamente la mayoría de los pacientes de las entidades privadas perciben que la calidad de servicio es buena y que obtienen niveles altos de satisfacción<sup>16</sup>.

A nivel de la Región Huánuco en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, a diario se puede observar en un gran porcentaje de usuarios en los servicios de hospitalización, insatisfacciones, frente a la calidad de servicio que brindan los profesionales de la salud. Ello, debido a la sobrecarga laboral de los profesionales, entre otras razones<sup>17</sup>.

En consecuencia, la insatisfacción del usuario conduce a una menor confianza en el hospital y a una pérdida de reputación del hospital, con el consiguiente incremento del coste económico y el deterioro de imagen, que perjudica a toda organización sanitaria. La satisfacción del cliente se logra

cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente<sup>18</sup>.

Por lo expuesto, es fundamental que el personal de salud, para la satisfacción del paciente gestione el cuidado oportuno con eficiencia y calidad ya que el cuidado constituye la forma más cercana de relacionar el crecimiento y perfeccionamiento de la esencia profesional, es a partir del paciente que se logra ser y desarrollarse profesionalmente y fortalecer los elementos que brindan sustento a la disciplina, así como dar sentido a la acción de ayuda y también visualizando los elementos que constituyen la calidad del cuidado<sup>19</sup>.

Los adultos mayores son vulnerables a muchos problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo<sup>20</sup>. Estos cambios fisiológicos dificultan el mantenimiento y repercuten en la homeostasis que alteran la satisfacción de sus necesidades vitales cambiando la imagen que el adulto mayor tiene de sí mismo e incrementando la posibilidad de sufrir depresión, lo cual se agrava con el alejamiento de la familia, el mismo hecho de la hospitalización le ocasiona trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y presencia de personas ajenas en su entorno. En este contexto el personal de salud juega un rol importante al representar ese ser que le brindará un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados

en valores y conocimiento científico al adulto mayor en circunstancias de paciente.

Teniendo en cuenta estas premisas es que se elaboró el presente estudio, consideramos que la problemática de insatisfacción que suele suceder en los contextos de atención de la salud es susceptible de resolución mediante una investigación razón por la que abordamos el presente estudio, cuyos resultados por su alto valor orientativo nos permitirán reconocer la importancia que tienen los servicios de hospitalización.

## **1.2 Formulación del Problema**

En el presente estudio se formularon las siguientes preguntas de investigación:

### **1.2.1 El problema general:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores respecto al cuidado humano de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos

mayores respecto a los cuidados continuos de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados oportunos de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área técnica durante la aplicación de los cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área interpersonal durante la aplicación de los cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área entorno durante la aplicación de los cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del paciente adulto mayor y los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano?.

### **1.3 OBJETIVOS:**

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

#### **1.3.1 Objetivo General:**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Describir las características demográficas (edad, género, estado civil, religión y días de hospitalización) de los pacientes adultos mayores en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al cuidado humano de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Identificar la satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados continuos de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Identificar la satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados oportunos de la calidad de cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Valorar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área técnica durante la aplicación de los cuidados que reciben del

personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

- Describir el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área interpersonal durante la aplicación de los cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Detallar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto al área entorno durante la aplicación de los cuidados que reciben del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
- Establecer la relación que existe entre la satisfacción del paciente adulto mayor y los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

#### **1.4 Hipótesis.**

##### **1.4.1 Hipótesis general:**

**Hi:** Existe relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**Ho:** No existe relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**1.4.2. Hipótesis específicas:**

**Hi1:** El área técnica como dimensión del nivel de satisfacción se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**Ho1:** El área técnica como dimensión del nivel de satisfacción no se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**Hi2:** El área interpersonal como dimensión del nivel de satisfacción se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**Ho2:** El área interpersonal como dimensión del nivel de satisfacción no se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**Hi3:** El área entorno como dimensión del nivel de satisfacción se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**Ho3:** El área entorno como dimensión del nivel de satisfacción no se relaciona con los cuidados que brinda el personal de salud.

**1.5. Variables:****Variable Independiente:**

Cuidados que recibe del personal de salud.

**Variable Dependiente.**

Satisfacción del paciente adulto mayor.

**Variable de caracterización:**

Edad

Genero

Estado civil

Religión

Días de hospitalización.

## 1.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>Satisfacción del Paciente Adulto Mayor</b>	Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor	Cualitativa	- Alto - Bajo	Ordinal
	<b>Técnica</b>	Cualitativa	- Alto - Bajo	Ordinal
	<b>Interpersonal</b>	Cualitativa	- Alto - Bajo	Ordinal
	<b>Entorno</b>	Cualitativa	- Alto - Bajo	Ordinal
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>Cuidados que recibe del personal de salud.</b>	Cuidado humano	Cualitativa	Adecuado Inadecuado	Nominal
	Cuidados continuos	Cualitativa	Adecuado Inadecuado	Nominal
	Cuidados oportunos	Cualitativa	Adecuado Inadecuado	Nominal
	Cuidados seguro	Cualitativa	Adecuado Inadecuado	Nominal
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN</b>				
	Edad	Numérica	En años	De razón, discreta
	Genero	Categorico	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Estado civil	Categorico	-Soltera (o) -Casada (o) Conviviente -Divorciada (o)	Nominal politomica

<b>Características sociodemográficos.</b>	Religión	Categórica	Católico Evangélico Mormón Testigo de Jehová	Nominal politómica
	Días Hospitalización	Categórico	Días Semanas Meses	Nominal politómica

### 1.7. JUSTIFICACION:

El siguiente estudio se justifica por las siguientes razones:

#### A nivel teórico:

La temática abordada resulta ser importante puesto que la calidad de la atención en salud y la calidad del cuidado del personal de salud se miden a través de dos perspectivas: la perspectiva de los profesionales y la de los propios pacientes<sup>21</sup>. En este sentido, la evaluación de la satisfacción del paciente desde los cuidados que brinda el personal de salud, es considerado como uno de los resultados que se derivan de la atención sanitaria y un elemento fundamental como indicador válido para medir la calidad de atención; a su vez también es considerado como un derecho ciudadano, por ello es una preocupación permanente para los gestores de la calidad de los servicios de salud<sup>22</sup>.

Actualmente el 7% de la población peruana está integrada por personas de 60 años de edad, a más y se estima para el 2020 esta población ascienda al 11%, por lo cual necesita de una política de promoción y protección de salud a este grupo humano, por ser vulnerable a sufrir trastornos de su salud, con más facilidad que otros grupos atareos, con secuencia del deterioro funcional y progresivo de su organismo así como por alteraciones psicoemocionales que lo

vuelven dependiente. Conforme las demandas de estos cuidados se van incrementando, el personal de salud deberá estar mejor capacitado para brindar atención con calidad y calidez al paciente adulto mayor, donde la enfermera(o) como ente humanístico miembro del equipo de salud, brindará cuidados caracterizados por ser oportunos, continuos y libre de riesgos, y con calidez (trato humanizado), que al ser experimentado por el paciente, permiten generar sentimientos o sensaciones que serán expresados en determinado nivel de satisfacción.

### **A nivel práctico.**

En relación a las implicaciones prácticas, se espera que esta investigación suscite otros estudios que puedan inclinarse a diversas perspectivas posibles de observar en el contexto de satisfacer las necesidades percibidas por los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina, del mismo modo se espera que el presente estudio repercuta en los profesionales de la salud, en cuanto a la atención en las unidades del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

Del mismo modo, esta investigación, contribuirá a la línea de investigación cuidado desde el proceso de enfermería, asimismo será relevante por la adquisición de conocimientos para el involucramiento del personal de enfermería en el cuidado del paciente, propiciando a su vez un cuidado holístico, ello servirá para mejorar el cuidado de la salud de los usuarios enfocados a lograr su satisfacción; el mismo que es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, a su vez, la satisfacción de las

necesidades emocionales y físicas tiene un papel relevante en el bienestar del paciente, además influye en el grado de colaboración de este en su proceso de curación y tratamiento, ya que, la finalidad de los cuidados de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas de los pacientes.

Además, mediante esta investigación aportaremos a las autoridades de encargadas de la gestión hospitalaria, se proporcionará una herramienta fundamental basada en los resultados encontrados a fin de implementar un plan de mejoramiento continuo de la calidad de atención, que priorice la satisfacción de los usuarios a corto, mediano y largo plazo.

### **A nivel metodológico**

La presente investigación es importante en la formación del estudiante de enfermería ya que es una forma especializada del conocimiento, que contribuyen al sistema en la prestación de servicios de salud. Del mismo modo, el presente estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones de nivel más complejos; tal es el caso, de estudios experimentales, según lo identificado en el presente estudio.

## **CAPITULO II**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En cuanto a los antecedentes que sirvieron de guía en la presente investigación, se pudo encontrar una variedad de estudios anteriores y de diferentes países que están en relación al estudio, en síntesis tomaron en cuenta las necesidades, percepciones y la satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados; los cuales son un soporte teórico del presente estudio. A continuación, se presentan los antecedentes de investigación en un orden cronológico.

#### **Antecedentes internacionales**

En Ecuador (Ambato) en el 2014 Ninasunta <sup>23</sup>, realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de febrero – julio 2014”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa. El diseño Metodológico tuvo un enfoque enmarcado dentro del paradigma crítico propositivo, fue predominantemente cualitativo y cuantitativo porque trata de comprender el fenómeno en su totalidad. Se trata de una modalidad mixta, de campo como bibliográfica, se investigó a los adultos mayores en la atención que

reciben por el personal de enfermería, pudiendo observar la realidad de su situación, sus condiciones de vida, de salud, se profundizó el aspecto teórico de esta problemática, basado en criterios científicos de varios autores, revisiones de programas y políticas que el Ministerio de Salud Pública dispone en la actualidad para fundamentar esta investigación. Se utilizó como técnica la entrevista y la encuesta y como instrumento la escala de muestra. Conformada por 22 adultos mayores que acuden secuencialmente a recibir atención. Las conclusiones en esta investigación fueron: El paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo, con una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en el Subcentro de salud Augusto N. Martínez, siendo más baja la dimensión del cuidado de estimulación .

En Venezuela (Bolívar) en el 2010 Battistini , Francisco <sup>24</sup>, realizaron un estudio titulado “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar” El objetivo fue: Conocer la Atención que brinda el Profesional de Salud en su Dimensión Trato Humano en el servicio de Maternidad I. Exponer el nivel de calidad de atención que brinda el Profesional de Salud en su dimensión cuidados proporcionados a las usuarias y/o clientes. Enunciar el nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención del profesional de enfermería. Las conclusiones fueron: La muestra constó en su mayor parte de Licenciados en Enfermería constituyendo un 66.66% de ésta. El Trato Humano proporcionado por el profesional de la salud hacia las usuarias y/o clientes representó 53.33%

siendo este Regular. En cuanto al Nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados proporcionados a las usuarias se obtuvo un 100% de que es Regular. El Nivel de Satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención brindada por parte del Profesional de Enfermería figura que en un 43.33% están satisfechas.

En Cuba en el 2009 Miranda, Amauri y Colaboradores <sup>25</sup> realizaron un estudio titulado: "Calidad de la atención en salud al adulto mayor" el objetivo fue evaluar la calidad de la atención en salud ofrecida a los adultos mayores en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, en el policlínico "5 de Septiembre" del municipio Playa, con una muestra de 300 personas de 60 años y más de 4 consultorios seleccionados mediante muestreo por conglomerado bietápico. Los resultados se detectaron dificultades que afectan la calidad brindada al adulto mayor, como, insuficientes recursos humanos, médicos, enfermeras, geriatras, internistas y psicólogos. Ningún consultorio resultó evaluado como *adecuado* por presentar problemas con la privacidad, al trabajar 2 ó 3 médicos en una misma consulta y existe déficit de oftalmoscopios. El nivel de conocimientos *aceptable* sobre el Programa Nacional de Atención Integral al Adulto Mayor e Hipertensión Arterial alcanzado por los médicos fue de 45,4 % y en las enfermeras de 72,7 %. La calidad de las historias clínicas fue *no aceptable*, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, dadas por lo que desean obtener y no obtienen y lo que reciben sin desear, lo que muestra debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor. A la conclusión que

llegaron es que la estructura existente para garantizar la atención en salud al adulto mayor presenta insuficiencias en lo relativo a recursos humanos, materiales y en la satisfacción de los usuarios, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población de 60 años y más.

En México en el 2008 García <sup>26</sup>, en la investigación titulada: “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital general Cunduacán Tabasco”. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización teniendo como resultado que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja y a la conclusión que llegaron fue que el estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería.

### **Antecedentes nacionales**

En Perú (Lima) en el 2009 Zavala <sup>27</sup>, realizó un estudio sobre “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” cuyo objetivo fue determinar el 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 llegando a la conclusión que “El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Medio y con tendencia a un nivel de

satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNMD, siendo más baja la dimensión humana”

En Perú (Lima) en el 2009 Arista <sup>28</sup>, realizó una investigación acerca de la “interacción enfermera- paciente en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión” cuyo objetivo fue Conocer y analizar las características del proceso de interacción Enfermera – Paciente en el servicio de medicina. Llegando a la conclusión que “La mayoría de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, aun les falta desarrollar habilidades básicas de comunicación para lograr una interacción adecuada”.

#### **Antecedentes locales y/o regionales.**

En Huánuco en el 2013 Ocaña <sup>29</sup>, realizó un estudio sobre “Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán” Cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería con la recuperación del adulto mayor, llegando a la conclusión que en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería; se encontró que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8% ], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto. En base a lo referido concluyeron que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones

interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación.

En Huánuco en el 2012 Hilario <sup>30</sup>, realizó una investigación sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ( $r = 0,431$  y  $p = 0,000$ ) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos.

Ramírez P. y colaboradores <sup>31</sup> (2011) Huánuco. Realizó un estudio sobre “calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor-servicio de medicina HHVM”. Cuyo objetivo fue explicar cómo es la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería del adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina; llegando a la conclusión de que la calidad de los cuidados de enfermería que reciben los adultos mayores es de nivel “medio” porque el profesional de enfermería no brinda una atención humanizada, lo que altera en fortalecimiento de la autoestima al despersonalizar la identidad del adulto mayor. Y en la recuperación del adulto mayor alcanzaron una regular

recuperación porque hay una deficiente interrelación enfermera- paciente, ya que la enfermera no fomenta un adecuado ambiente para que ellos puedan relacionarse con su entorno.

En Huánuco en el 2011 Lombardi, Rojas <sup>32</sup> realizaron un estudio sobre el “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os) en el servicio de Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del enfermero(a) en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM) – Huánuco 2011. El Diseño metodológico de Investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 28 pacientes. Los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario de datos generales, el cuestionario de cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto mayor, y el cuestionario de satisfacción del paciente adulto mayor. Los resultados obtenidos determinaron que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, muestran, que el 41% evidenció mediana satisfacción, frente a los cuidados, seguido del 25 % de pacientes que revelaron satisfacción y solo el 34 % reveló insatisfacción por dichos cuidados.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una satisfacción mediana de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de UCI.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías de la satisfacción del usuario**

El concepto de satisfacción del usuario ha sido explicado en función de diferentes teorías psicológicas.

La teoría “de la acción razonada por Fisbein<sup>33</sup> y Ajzen”<sup>34</sup>, enfoca las expectativas del paciente sobre diversos aspectos de la asistencia prestada, y tras recibir tratamiento, evalúan cada uno de los aspectos que para él son relevantes en la prestación sanitaria recibida, resultando que la satisfacción sería el sumatorio de los productos de las expectativas del paciente por la evaluación que realiza cada uno de los aspectos significativos para él.

Repitiendo la teoría de “la disonancia de Festinger”<sup>35</sup>, que orienta al entendimiento de la satisfacción del paciente, se considera satisfecho a este, dependiendo de cómo quede resuelto la prestación sanitaria de la que es objeto, así mismo el conflicto originado por la discrepancia por la que él desea y lo que realmente obtiene resulte en la satisfacción. Según esta teoría un paciente insatisfecho experimentaría un elevado nivel de disonancia entre lo que él considere y lo que ocurre en la atención sanitaria.

Según la “teoría del intercambio”<sup>36</sup> la satisfacción del paciente surgirá si las recompensas recibidas son mayores de la que esperaba. De otro lado la “teoría de la de privación”, indica que la persona se mostrara satisfecha si tras recibir atención sanitaria no experimenta un sentimiento de privación (recibe menos de los que quiere), decepción (si recibe menos de lo que esperaba) o de injusticia (si recibe menos de lo que la norma social considere aceptable).

Es probable que la satisfacción sea una síntesis en proporciones variables y difíciles de determinar, de sentimientos (componente afectivo) y de razonamiento comparativo con expectativas previas del sujeto (componente cognitivo) formando a partir de creencia ético moral, información y experiencia en un determinado contexto social, económico, espacio temporal, organizativo y tecnológico.

### **2.2.2 Modelo de Adaptación de Callista Roy**

En la actualidad existen muchas teorías de enfermería que guían el trabajo del profesional de enfermería, para conocer y entender al usuario del servicio de hospitalización, brindándole un cuidado de calidad. Una de las teóricas, que propuso un modelo, el cual es un ejemplo de cómo recabar conocimientos de otras disciplinas para incluirlos en la enfermería, es el de Sor Callista Roy; quien ha sintetizado varias teorías , como “Sistema, Tensión y Adaptación”, en una visión conjunta que explica la interacción de la persona con su medio<sup>37</sup>.

Según Roy<sup>38</sup>, los hombres son seres biopsicosociales que existen en un entorno. El entorno y el yo transmiten tres clases de estímulos: focal, residual y contextual. Éstos inciden sobre los seres humanos y crean necesidades en uno o más modos de adaptación interrelacionados, como el concepto fisiológico de la propia identidad, la función de roles y la interdependencia. Mediante dos mecanismos de adaptación, llamados regulador y cognator, cada persona manifiesta respuestas adaptativas o ineficaces que requieren la intervención de la enfermería.

Las personas deben cumplir normalmente con numerosas tareas y compromisos en las distintas etapas de la vida, colegio, trabajo, familia, etc., que aseguren su

desarrollo y desenvolvimiento normal en la sociedad; sin embargo esto puede verse alterado por la condición de enfermedad y más aún cuando es necesario el ingreso a un hospital.

Esta situación hace al individuo vulnerable a variados estímulos, condiciones e interrelaciones que se desarrollan en este medio en el que adopta o pasa ser incluido en el "status de paciente"<sup>39</sup>.

### **2.3. Bases Conceptuales**

#### **2.3.1. Definición de satisfacción**

Di Doménico<sup>40</sup>, hace referencia que la satisfacción es un resultado que un sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto de los servicios prestados, como los valores y expectativas del propio usuario. Así mismo la satisfacción es el modo con que se sosiega y responde a una queja, sentimientos o razón contraria llamado necesidad.

Por otro lado Weiss<sup>41</sup>, la satisfacción en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Según este autor, hablar de satisfacción es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no solo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, tan importante como la parte objetiva de los cuidados.

Según Atalaya<sup>42</sup>, “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

### **2.3.2. Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.**

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el paciente y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado del personal de salud. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y 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 cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar del personal de salud. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene<sup>43</sup>.

La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las

expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Es conveniente no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad del producto o del servicio" por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario<sup>44</sup>.

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad?, Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad<sup>45</sup>.

Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten.

Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad<sup>46</sup>.

**La eficiencia**, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta.

**La accesibilidad**, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido.

**La continuidad**, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento

**Las relaciones interpersonales**, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento.

**La comodidad**, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando la atención se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de los cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y en el uso eficiente de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Asimismo a nivel de usuarios una atención de calidad incluye: tener información (sobre ventajas y riesgos de las intervenciones), tener acceso a sistemas de provisión de servicios sin importar su situación económica, status social, creencia religiosa, estado civil, ubicación geográfica o características que los haga parte de un grupo determinado, tener derecho a decidir de manera autónoma e informada, tener privacidad en la atención, derecho a la confidencialidad, a un trato digno(cortés, considerado, respetuoso), a instalaciones adecuadas, a tener continuidad en la atención(referencia y seguimiento son dos aspectos muy importantes de este derecho), a opinar y sugerir cambios o mejoras.

Pedro Laín Extralgo<sup>47</sup>, en su obra “Enfermedad con experiencia”, plantea “que sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor el riesgo de morir”, quien está enfermo se siente penosamente sólo y esto acrecienta su aflicción y su desvalimiento.

### **2.3.3. Gestión del cuidado**

Medina <sup>48</sup>, (1999) manifiesta que muchas de las acciones de cuidado a menudo son invisibles, ejemplos de estas acciones son las dirigidas a permitir que las

personas recobren la esperanza, acompañarlos en momentos críticos de los procesos diagnósticos y terapéuticos. Estos momentos, invisibles para el sistema de salud, marcan la diferencia en la calidad de los cuidados profesionales enfermeros.

#### **2.3.4 Dimensión cuidado humano:**

Proceso de atención del personal de salud principios bioéticos y valores que posee el personal de salud.

#### **Dimensión cuidados continuos**

Atención inmediata.

- Identificación precoz de problemas y/o necesidades.
- Tiempo. Si los cuidados se realizan por horas, días semanas.

#### **Dimensión cuidados oportunos**

- Cumplimiento de tratamiento en la hora establecida
- Información acerca del tratamiento recibido

#### **Dimensión cuidado seguro**

- Consentimiento en la atención.
- Educación para el auto cuidado
- Conocimientos sobre procedimientos.
- Habilidades y destrezas.

La calidad del cuidado del personal de salud implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutive y a la normatividad legal existente<sup>49</sup>.

Garantizar la calidad exige al personal de salud una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones: Ética, interpersonal y de percepción.

Por tanto la Gestión del cuidado, “Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla el personal de salud para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos <sup>50</sup>.

## CAPITULO III

### 2. MARCO METODOLOGICO

#### 3.1 Tipo de Estudio

La investigación desarrollada corresponde a la siguiente taxonomía

Según la intervención del investigador el estudio fue de tipo **observacional** porque no se manipularon las variables en estudio, estas se Observaron y se describieron tal como se presentó en su ambiente natural.

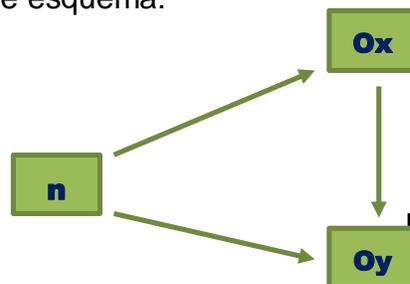
Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo **prospectivo**, porque se estudió a las variables en el momento de los hechos.

Según el período y secuencia del estudio fue **transversal** porque se aplicó el instrumento en un solo periodo de tiempo.

Según el número de variables analíticas el estudio fue de tipo **analítico** porque se realizó un análisis bivariado para buscar la relación entre ambas.

#### 3.2 Diseño de Estudio

La presente investigación se enmarco en el diseño Correlacional, tal como se presenta en el siguiente esquema:



**Dónde:**

n: Muestra en estudio

Ox: Variable dependiente (nivel de satisfacción del adulto mayor)

Oy: Variable independiente (cuidados que recibe del personal de salud)

r: Relación de las variables

**3.3 Población.**

La población estuvo conformada por un promedio de 60 pacientes hospitalizados de 60 años a más en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de Febrero a Marzo del 2016, según el censo diario de atenciones de la Unidad de estadística.

**3.3.1 . Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina.

- Pacientes con grado de dependencia III, que pueden movilizarse solos o con apoyo, lucidos, orientados en tiempo, espacio y persona (LOTEP).
- Adultos mayores de 60 años a más.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que voluntariamente aceptaron firmar el consentimiento informado.

**3.3.2. Criterios de exclusión:** se excluyó del estudio a los pacientes que:

- Pacientes con grado de dependencia III, desorientados en tiempo, espacio y persona.

- Adultos menores de 60 años.
- Pacientes del mismo sexo.
- Pacientes que no aceptaron participar en el estudio.

**Criterios de Inclusión:** Se incluyó:

- Pacientes de 60 a más años de edad
- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Paciente adulto mayor que se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.
- Pacientes que no presenten problemas auditivos

**Criterios de Exclusión:** Se excluyó:

- Pacientes con trastornos del sensorio.
- Pacientes inestables.
- Pacientes menores de 60 años de edad.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.

### **3.3.2 Ubicación de la población en el espacio y tiempo**

- **Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en el servicio de medicina del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.
- **Ubicación en el tiempo.** Esta investigación se realizó entre el mes de mayo 2015 a abril 2016.

### **3.4 MUESTRA Y MUESTREO:**

#### **Unidad de análisis:**

Adultos mayores

#### **Unidad de muestreo**

La unidad seleccionada fue igual que la unidad de análisis.

#### **Marco muestral**

Estuvo conformada por una relación de historias clínicas del servicio de medicina.

#### **Tamaño muestral**

Por ser una población finita se consideró el 100 % de la población constituidos por 60 pacientes adulto mayores hospitalizados.

### **3.4.5 TIPO DE MUESTREO**

No fue necesario utilizar ningún tipo de muestreo.

## **3.4 METODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Métodos**

Los métodos usados en el presente estudio fueron:

- **Entrevista:** Se utilizó para recolectar datos relativos a la variable.  
(Características sociodemográficas)
- **Encuesta:** Se utilizó para la recolección de datos relacionados a la variable dependiente ( nivel de satisfacción del Adulto mayor en el servicio de medicina)

- **Observación:** Se utilizó con el fin de medir la variable independiente, para identificar y recolectar información acerca los cuidados que brinda el personal de salud al adulto mayor en el servicio de medicina. Los instrumentos documentales usados en el estudio fueron los siguientes:

**Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01)** Este instrumento consta de 5 reactivos, sobre las características demográficas, del paciente hospitalizado adulto mayor. Este instrumento es para conocer las características generales de la muestra en estudio.

**Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02):**

Para medir la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería se utilizó un instrumento diseñado por Hinshaw y Atwood en 1982 denominado PSI (Patient Satisfaction Instrument), el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo y cols<sup>51</sup>, el cual consta de 18 reactivos, clasificados en 3 dimensiones denominados dimensión técnica que consta de 6 reactivos donde se evalúa los reactivos de Eficiencia, Accesibilidad y Continuidad y en la dimensión interpersonal consta de 6 reactivos donde se evalúa los reactivos de Comunicación, Amabilidad y Respeto y en la dimensión entorno consta de 6 reactivos donde se evalúa los reactivos de Comodidad, Privacidad e Infraestructura..

Estas preguntas tienen como respuesta dicotómicas (Si, No).

Para la valoración de las respuestas se tuvo en consideración los siguientes:

Alto: 15-18 pts.

Bajo: 10-14 pts.

.La tecnología empleada, fue la tecnología blanda debido a que se interactuó con el paciente al momento de la recolección de datos.

### **Guía de observación sobre los cuidados que recibe del personal de salud (anexo 03)**

La guía de observación fue aplicada con la finalidad evaluar los cuidados que reciben los adultos mayores del personal de salud. Consta de 24 reactivos clasificados en 4 dimensiones denominados cuidado humano (6 reactivos), cuidados oportunos (6 reactivos) y cuidados continuos (5 reactivos) y cuidado seguro (7 reactivos)

Estas preguntas tienen respuestas dicotómicas (Si, No).

Para la valoración de las respuestas se tuvo en consideración los siguientes:

Adecuado: 13-24 puntos

Inadecuado: 0-12 puntos

### **3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

Los instrumentos se validaron a través de la técnica de juicio de expertos, para lo cual se analizaron cada uno de los ítems para determinar su concordancia con los objetivos de la investigación, así como la claridad, contenido y redacción

de cada uno. Una vez revisado por los expertos se incorporaron las modificaciones respectivas. Los que fueron validados por (3) enfermeros (a) asistenciales en el área del adulto mayor.

La confiabilidad se refiere a la confianza que se tiene a los datos recolectados, debido a que hay una repetición constante, estable de la medida, para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados al paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano , se empleó el coeficiente alfa de Cronbach; el cual para conocer la medida de confiabilidad puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

Se realizó la confiabilidad de estos instrumentos mediante la aplicación de los instrumentos a una muestra piloto compuesta por los 10 primeros pacientes adultos mayores del servicio de medicina, y que no participaron como muestra definitiva en el estudio, (para no sesgar los resultados), se efectuó la fiabilidad según la prueba Alfa ( $\alpha$ ) De Cronbach que tiene la siguiente formula.

$$ALFA (\alpha) = (n/n-1) * (1 - (\text{suma varianza ítems} / \text{varianza test}))$$

### **3.7 Procedimientos de recolección de datos:**

Los procedimientos para la recolección de datos cumplieron con las siguientes fases:

**Autorización:** para obtener los permisos respectivos para la aplicación del trabajo de campo, se realizó las coordinaciones respectivas con las autoridades responsables del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano , a través de la

emisión de oficios y/o solicitudes dirigidas a la Dirección, jefatura de enfermería y jefatura del Departamento de Medicina del ámbito de estudio.

**Aplicación de instrumentos:** para la recolección se contó con encuestadores capacitados, quienes aplicaron los instrumentos de medición, previa aceptación del consentimiento informado, según el cronograma actividades establecido; teniendo en consideración que el tiempo promedio para la aplicación del instrumento fue de aproximadamente 30 minutos.

### **3.8 Elaboración de los datos:**

Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos que se utilizaron y se hizo control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias. Seguidamente se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas en los instrumentos respectivos, según las variables del estudio.

Posteriormente se realizó la **clasificación de los datos**, de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Y finalmente se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

### **3.9 Análisis e interpretación de datos:**

#### **3.9.1. Análisis descriptivo:**

Se usó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de

proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinó las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza.

### **3.9.2. Análisis Inferencial:**

Para demostrar la relación de las hipótesis del presente estudio, se realizó un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado. Esta prueba se usó con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi Cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra. En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor  $p \leq$  de 0,05.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

### **3.11 Aspectos Éticos de la Investigación**

Previo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se solicitó el consentimiento informado según el modelo establecido por el instituto nacional de salud del Perú, a cada uno de las unidades de estudio; de igual manera se consideró los principios éticos que serán los siguientes:

**Beneficencia:** esta investigación será de beneficio para los pacientes hospitalizados, para que más adelante se implemente estrategias que mejoren su cuidado integral, con el involucramiento del personal de salud.

**No maleficencia:** se respetó este principio, porque no se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes, ya que la información fue de carácter confidencial.

**Autonomía:** se respetó este principio, ya que se les explicó a la muestra en estudio que podían retirarse en el momento que lo desearan.

**Justicia:** se respetó este principio, ya que la muestra en estudio fue tratada de igual forma, sin importar su procedencia.

## CAPITULO IV

## 4.- RESULTADOS

## 4.1 Análisis descriptivo:

**Tabla 01. Características demográficas de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Características demográficos	n = 60	
	F	%
<b>Edad</b>		
60 a 64	18	30,0
65 a 68	15	25,0
69 a 72	15	25,0
73 a 76	9	15,0
77 a 80	3	5,0
<b>Genero</b>		
Masculino	34	56,7
Femenino	26	43,3
<b>Estado Civil</b>		
° Soltero (a)	7	11,7
° casado (a) o conviviente	31	51,6
° Divorciado (a)	22	36,7
<b>Religión</b>		
Católico	28	46,7
Evangélico	21	35,0
Mormón	9	15,0
Otros	2	3,3
<b>Días de Hospitalización</b>		
4-8 días	31	51,7
9-12 días	20	33,3
13-16 días	8	13,3
17-20 días	1	1,7

Fuente: Guía de entrevista de características sociodemográficas de la muestra en estudio (Anexo 01)

En la Tabla N° 01, se evidencia que el 30% de los pacientes encuestados están entre edades de 60 a 64 años, el 25% están en edades de entre 65 a 68, 25% en edades 69 a 72 años, el 15% en edades de 73-76 años y un 5% de edades de 77 a 80 años. Por otro lado, el 56.7% son del sexo Masculino, el 43.3% del sexo Femenino. En cuanto al estado civil, se puede observar que el 51,6% es casado o conviviente, el 11.7% es Soltero, y el 36.7% es divorciado. En cuanto a la religión el 46,7% es católico, el 35% es evangélico, el 15% es mormón, y el 3,3% profesa otra religión. En cuanto a los días que estuvo hospitalizado el 51.7% estuvo hospitalizado de 4 a 8 días, el 33.3% de 9 a 12 días, el 13,3% de 13 a 16 días, y el 1,7% de 17 a 20 días.

**Tabla 02. Descripción del Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel Satisfacción		
	F	%
Alto	44	73,3
Bajo	16	26,7
Total	60	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 2 se puede evidenciar que el [73,3%(44)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio presentan un nivel de Satisfacción alto, el [26,7%(16)] nivel de Satisfacción Bajo.

**Tabla 03: Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión técnica de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel Satisfacción Dimensión técnica		
	f	%
Alto	47	78,3
Bajo	13	21,7
<b>Total</b>	60	100,00

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 3 se puede evidenciar que el [78,3, %(47)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio presentan un nivel de Satisfacción alto en la dimensión técnica, el [21,7%(13)] nivel de Satisfacción bajo.

**Tabla 04: Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión Interpersonal de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Nivel Satisfacción Dimensión interpersonal</b>		
	f	%
Alto	43	71,7
Bajo	17	28,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 4 se puede evidenciar que él [71,7 %(43)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio presentan un nivel de Satisfacción alto en la dimensión interpersonal, el [28,3%(17)] nivel de Satisfacción bajo.

**Tabla 05: Descripción del Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015**

Nivel Satisfacción Dimensión entorno		
	f	%
Alto	44	73,3
Bajo	16	26,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 5 se puede evidenciar que él [73,3 %(44)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio presentan un nivel de satisfacción alto en la dimensión entorno, el [26,7%(16)] nivel de Satisfacción bajo.

**Tabla 06. Descripción de la observación de los cuidados que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Cuidados que recibe del personal de salud</b>		
	f	%
Adecuado	52	86,7
Inadecuado	8	13,6
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Guía de observación sobre cuidados que recibe el adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 03)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 6 se puede evidenciar que él [86,7%(52)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio observaron un nivel de cuidados adecuados y el [13,6%(8)] observaron un nivel de cuidados inadecuados.

**Tabla 07. Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidado humano que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Cuidados que recibe del personal de salud en la dimensión cuidado humano.</b>	f	%
	Adecuado	55
Inadecuado	5	8,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Guía de observación sobre cuidados que recibe el adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 03)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 7 se puede evidenciar que él [91,7%(55)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio observaron un nivel de cuidados adecuados en la dimensión cuidado humano y el [8,3%(5)] observaron un nivel de cuidados inadecuados.

**Tabla 08. Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados oportunos que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Cuidados que recibe del personal de salud en la dimensión cuidados oportunos.</b>	f	%
	Adecuado	53
Inadecuado	7	11,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Guía de observación sobre cuidados que recibe el adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 03)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 8 se puede evidenciar que él [88,3%(53)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio observaron un nivel de cuidados adecuados en la dimensión cuidados oportunos y el [11,7%(7)] observaron un nivel de cuidados inadecuados.

**Tabla 09. Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados continuos que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Cuidados que recibe del personal de salud en la dimensión cuidado continuos.</b>		
	f	%
Adecuado	51	85,0
Inadecuado	9	15,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Guía de observación sobre cuidados que recibe el adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 03)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 9 se puede evidenciar que el [85,0%(51)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio observaron un nivel de cuidados adecuados en la dimensión cuidado continuos y el [15,0%(9)] observaron un nivel de cuidados inadecuados.

**Tabla 10. Descripción de la observación de los cuidados en su dimensión cuidados libres de riesgo o seguro que reciben los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

<b>Cuidados que recibe del personal de salud en la dimensión cuidados libres de riesgo o seguro</b>		
	f	%
Adecuado	48	80,00
Inadecuado	12	20,00
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Fuente: Guía de observación sobre cuidados que recibe el adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 03)

De modo global y de manera descriptiva en la Tabla 10 se puede evidenciar que él [80,0%(48)] de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina en el hospital en estudio observaron un nivel de cuidados adecuados en la dimensión cuidados libres de riesgo o seguro y el [20,0%(12)] observaron un nivel de cuidados inadecuados.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL:

### Prueba de hipótesis general.

$H_0$  = La satisfacción del adulto mayor es independiente de los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del HRHVM

$H_1$  = La satisfacción del adulto mayor depende de los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del HRHVM.

**Tabla 11: Nivel de satisfacción y cuidados que recibe del personal de salud los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel de satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina	Cuidados que recibe el paciente del personal de salud						Chi cuadrado	gl	P
	Inadecuado		Adecuado		Total				
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>Alto</b>	1	1,667	43	71,7	44	73,3	17,468	1	0,000
<b>Bajo</b>	76	11,7	9	15,0	16	26,7			
<b>Total</b>	08	13,33	52	86,7	60	100			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02 y Anexo 3)

En la Tabla 11 se evidencia el valor del P-value es 0.000, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**Tabla 12: Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidado humano por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel de satisfacción del adulto mayor	Dimensión cuidado humano						Chi cuadrado	gl	P
	Inadecuado		Adecuado		Total				
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>Alto</b>	1	1,667	43	71,7	44	73,3	7,934	1	0,005
<b>Bajo</b>	4	6,7	12	20,00	16	26,7			
<b>Total</b>	08	8,333	55	91,67	60	100			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02 y Anexo 3)

En la Tabla 12 se evidencia el valor p-value es 0,005, a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la dimensión cuidado humano que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**Tabla 13: Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados oportunos por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel de satisfacción del adulto mayor.	Dimensión cuidados oportunos						Chi cuadrado	gl	P
	Inadecuado		Adecuado		Total				
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>Alto</b>	1	1,667	43	71,7	44	73,3	14,129	1	0,000
<b>Bajo</b>	6	10,0	10	16,7	16	26,7			
<b>Total</b>	08	11,67	52	88,3 3	60	100			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02 y Anexo 3)

En la Tabla 13 se evidencia el valor p-value es 0,000 a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la dimensión cuidados oportunos que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**Tabla 14: Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados continuos por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel de satisfacción del adulto mayor	Cuidados continuos						Chi cuadrado	gl	P
	Inadecuado		Adecuado		Total				
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>Alto</b>	3	5,0	41	68,3	44	73,3	7,692	1	0,006
<b>Bajo</b>	6	10,0	10	16,7	16	26,7			
<b>Total</b>	08	15,0	51	85,0	60	100			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02 y Anexo 3)

En la Tabla 14 se evidencia el valor p-value es 0,006 a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la dimensión cuidados continuos que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

**Tabla 15: Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre cuidados que recibe en la dimensión cuidados libre de riesgo o seguro por parte del personal en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.**

Nivel de satisfacción del adulto mayor	Cuidados libre de riesgo o seguro						Chi cuadrado	gl	P
	Inadecuado		Adecuado		Total				
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>Alto</b>	5	8,33 3	39	65,0	44	73,3	8,663	1	0,003
<b>Bajo</b>	7	11,7	9	15,0	16	26,7			
<b>Total</b>	12	20,0	48	83,0	60	100			

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina (Anexo 02 y Anexo 3)

En la Tabla 15 se evidencia el valor p-value es 0,003 a un nivel de significación del 5% por lo que se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la dimensión cuidados libre de riesgo o seguro que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

## V. DISCUSION

Evaluar la calidad de atención desde la perceptiva del usuario, como por ejemplo midiendo la satisfacción de este, es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, con los cuales adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

En concordancia con dichos sustentos es que se orienta el presente estudio que se informa y en torno a ello se confronta con alta significancia estadística que existe relación media y directa entre la satisfacción y el cuidado que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes adultos mayores en estudio pertenecientes al servicio de medicina en el hospital de estudio.

En cuanto al aspecto socio demográfico de los pacientes estudiados evidencia que el grupo de pacientes adultos mayores reflejan, que el 56,7% (34) fueron del sexo masculino, con edad de mayor proporción de 60-64 años con 30% (18); la religión que más practican fue la católica con 46,7% (28).

Según Panicusi <sup>52</sup>, En su libro “Estimación funcional del Anciano”, menciona que la susceptibilidad de enfermar del paciente adulto mayor se evidencia a partir de los 60 años, ya que el proceso de envejecimiento trae

consigo un conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas y también biopsicosociales que dificultan aún más su autocuidado en la salud, por lo que se puede evidenciar que el mayor porcentaje de pacientes adultos mayores hospitalizados se encuentran entre las edades de 60 a 70 años; también se puede evidenciar que a pesar de que la esperanza de vida está determinada en el Perú hasta los 69 años, según datos estadísticos este grupo etáreo de adultos mayores se está incrementando, debido a varios factores causales como la mejoría en la prevención y promoción de la salud en la vida actual, lo que constata que el grupo de adultos mayores no solo aumenta en número sino que también envejecen como grupo. También se observa que el mayor porcentaje de hospitalizados son del sexo masculino, sobre lo cual menciona que el sexo masculino es más sensible a alteraciones degenerativas, relacionados a los inadecuados estilos de vida.

En cuanto al nivel global de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados recibidos por el personal de salud en el servicio de medicina del hospital en estudio, tenemos que el 71,7 % (43) de los pacientes presenta satisfacción alta, 28,3 %(17) presentó un nivel de satisfacción bajo. Dado que el nivel de satisfacción de paciente adulto mayor permite evaluar el grado de calidad y calidez en el actuar de la enfermera, los mismos que son expresados por el paciente de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de pacientes que tienen un nivel de satisfacción alta con tendencia a la satisfacción baja,

deduciéndose que los cuidados de la enfermera son tan satisfactorias a opinión de los pacientes.

Resultados que discrepan con lo encontrado por Remusgo<sup>53</sup> en su Tesis nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo almenara Irigoyen en donde se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de pacientes que tienen un nivel de satisfacción media con tendencia a la satisfacción baja, deduciéndose que los cuidados de la enfermera (o) no son tan satisfactorias a opinión de los pacientes.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a la dimensión técnica en los cuidados recibidos de la enfermera (o) , el 78,3 % (47) de los pacientes evidencia satisfacción alta, seguido del 21,7 % (13) que evidencia satisfacción bajo, resultados que coinciden con lo expresado Gonzales<sup>53</sup> en su estudio realizado en Huánuco en el Hospital Regional quien refirió que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción alto respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería. Llegando de esta manera a concluir que en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados tiene un resultado alto, demostrando así el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería.

Mientras que de acuerdo a lo encontrado por Lombardi<sup>55</sup> en su estudio realizado en Huánuco en el Hospital Regional para el servicio Unidad de Cuidados intensivos, refiere en términos generales que los resultados obtenidos determinaron que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, muestran que el nivel de satisfacción es medio.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a la dimensión interpersonal en los cuidados recibidos de la enfermera (o) el 71.7 % (43) de los pacientes evidencia satisfacción alta, seguido del 28,3 % (17) que evidencia satisfacción bajo.

La persona adulta mayor tiene muchas necesidades psicológicas, a consecuencia de los cambios en el proceso del envejecimiento, que influyen en su rendimiento intelectual que disminuye con la edad, la tendencia a la minusvalía, se da porque no ejerce sus actividades laborales como lo hacía o inicia cualquier enfermedad, también la lejanía o muerte de los familiares o amigos próximos, dejándolo en la soledad, lo cual indica que el paciente, podría estar enfrentando sentimientos de inferioridad, dependencia, depresión y disminución de su autoestima que conlleva al resquebrajamiento de su unidad biopsicosocial y por consiguiente retardar el proceso de recuperación de su enfermedad.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a la dimensión entorno en los cuidados recibidos de la enfermera (o) el 73,3 % (44) de los pacientes evidencia satisfacción alta, seguido del 26,7 % (16) que evidencia satisfacción baja, lo que demuestra que el ofrecer seguridad al paciente

en el sentido más amplio, caracterizados por una atención permanente según las necesidades del paciente, como la orientación sobre los beneficios del tratamiento, horario de trabajo rotativo, de los cuales se puede evidenciar que los cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la enfermera son en su mayoría satisfactorios a opinión de los pacientes adultos mayores, reflejando responsabilidad de la enfermera en la terapia y necesidades del paciente adulto mayor; sin embargo es necesario precisar que si bien es cierto la mayoría tiene nivel de satisfacción alta, la minoría está teniendo insatisfacción en el cuidado que brinda la enfermera. Datos que discrepan con lo expresado por Zavala <sup>56</sup> en su tesis 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 donde encontró que el paciente adulto mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNMD, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación.

Por lo que al final podemos indicar que la teoría de Peplau<sup>57</sup> sobre la calidad de la interrelación enfermera paciente sostiene que hoy el profesional de enfermería tiene un papel clave en la gestión de la calidad en salud, porque mantiene el vínculo más estrecho con el paciente y la interrelación con todos los sistemas de salud, enfoques claves para la evaluación de dicha calidad.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, permitió plantear las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción del paciente adulto es alto y con tendencia a un nivel de satisfacción baja respecto a los cuidados recibidos por el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.
2. La calidad de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor por parte del personal de salud en el servicio de medicina se caracteriza por ser de un nivel adecuado.
3. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor según la dimensión técnica en el servicio de medicina es alta.
4. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor según la dimensión interpersonal en el servicio de medicina es alta.
5. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor según la dimensión entorno en el servicio de medicina es alta.
6. Existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según prueba estadística al valor del Chi-cuadrado calculado (5.841)
7. Existe dependencia entre la satisfacción de la dimensión técnica y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio

Valdizán Medrano, según prueba estadística al valor del Chi-cuadrado calculado (5.991)

8. Existe dependencia entre la satisfacción de la dimensión interpersonales y los cuidados que brinda el personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según prueba estadística al valor del Chi-cuadrado calculado (9.912)

9. Existe dependencia entre la satisfacción de la dimensión entorno y los cuidados que brinda el personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según prueba estadística al valor del Chi-cuadrado calculado (9.912).

10. En conclusión de acuerdo a la Hipótesis de investigación planteada en el presente estudio se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en donde se refiere a que existe relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y los cuidados que brinda el personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

## RECOMENDACIONES

1. En consideración a que el cuidado de Enfermería es la esencia de la profesión, es necesario realizar estudios sobre el cuidado que se brinda; en particular con el grupo de población que mayor atención requiere: los adultos mayores.
2. Es necesario generar conocimiento a partir de la experiencia de los receptores del cuidado, conocimiento que sea útil para planear mejor las acciones de Enfermería; y de esta manera, lograr la eficiencia en el cuidado de Enfermería en este vulnerable grupo de población
3. El personal de salud del servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, deberá tomar en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de continuar mejorando las estrategias en la atención del paciente adulto mayor para incrementar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor.
4. Establecer estudios de investigación similares en pacientes de otros grupos etareos o de diferentes nivel socioeconómicos, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
5. Realizar estudios comparativos entre instituciones de salud especialmente aquellos en las que se pretenda iniciar la inserción de los principios de calidad y calidez en relación al tema de estudio.

6. Realizar capacitaciones al personal de salud sobre el cuidado humanizado al paciente adulto mayor, con el fin de mantener el nivel de satisfacción en el Adulto Mayor.
7. Realizar estudios sobre nivel de satisfacción del personal de salud respecto a los cuidados que brindan al paciente adulto mayor.
8. Realizar programas educativos impartidos a los familiares o cuidadores del adulto mayor para que se pueda establecer continuidad en el cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Flores, F., Pérez, R. Y Vargas M. Relación Enfermera Paciente y su efectividad en la satisfacción del Usuario de la Unidad Clínica de Emergencia de Adulto del Hospital "Dr. Luís Razetti". Barcelona. 2001.
2. *Ibíd.*, p. 18.
3. *Ibíd.*, p. 21.
4. *Ibíd.*, p. 24.
5. INEI. 2015. "Perfil Sociodemográfico del Perú". Editorial. INEI. Segunda edición. Pág. 76.
6. INEI. 1997. "Características de la población adulto mayor". Edit. INEI. Pág. 115.
7. González N, Quintana JM, Bilbao A, Esteban C, San-Sebastian JA, Sierra E et al. Satisfacción de los usuarios de cuatro hospitales del Servicio Vasco de Salud. *Gac Sanit* 2008; 22 (3): 210-217.
8. Pérez JM, Oteros A, Pérez E y col. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de Atención Primaria. *Atenc Prim* 1989; 6: 312-317.
9. Roghmann K, Hengst A, Zastowny T. Satisfaction with medical care. *Med Care* 1979; 12: 461-477.
10. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985; 49:41-50.
11. Mira JJ, Pérez J V, Rodríguez M J, Tomás O. La satisfacción del paciente quirúrgico. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.untumbes.edu.pe/inv/alumnos/fcs/ee/tesis/pdf/rt0001.pdf>  
Consulta: 10 de febrero del 2011.
12. Gutiérrez Samperio C, Cholula Guasco A, Escartín Chávez M. Satisfacción de los pacientes con la atención recibida en un Servicio de Cirugía General de segundo nivel. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/espanol/e-htms/e-cirgen/e-cg2008/e-cg08-2/em-cg082h.htm> Consulta: 10 de febrero del 2011.
13. Burgos Moreno M, Paravic Klijn T. Percepción de violencia de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público.

Cienc. enferm. [en línea]. Dic. 2003, 9(2) [citado 11 Marzo 2007]: 29-42. Disponible en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_artt ext&pid=S0717\\_95532003000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_artt ext&pid=S0717_95532003000200004&lng=es&nrm=iso)>.

14. López García M. Calidad de los cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto, observación y revisión del plan de cuidados hospital de apoyo Tumbes. Mayo – Julio del 2000. [Sitio en internet]. Disponible en: [http://www.elsevier.es/revistas/ctl\\_servlet?\\_f=7064&articuloid=13064067](http://www.elsevier.es/revistas/ctl_servlet?_f=7064&articuloid=13064067)  
Consulta: 10 de octubre del 2012.
15. Reyes M, Colonia K, Reyes R. Percepción de los familiares del paciente crítico acerca del apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irygoyen. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 2013; 6 (2); 28-33.
16. Miquel Peris Salvador, Moliner Tena Miguel Ángel. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Tesis doctoral]. Universidad de Jaume. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing; 2008
17. Informe anual de la Oficina de calidad del Hospital Regional Hermilio Valdizán; 2011.
18. Revert RM, Fuster RM, Varo J. Calidad y costes. El coste de la mala calidad. *Todo Hospital*, 1996;129:59-64.
19. Hagei Ricapa Janet Teodora. Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008. [Para obtener el título profesional de Licenciado de Enfermería]; Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina E.A.P. De Enfermería; Lima, 2008.
20. Monteagudo Olga, Navarro Cristina, Alonso Pilar, Casas Ricardo, Rodríguez Laudina, Gracia Javier, et al, Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Rev Calidad Asistencial* 2003; 18(5):263-71.
21. Donoso Valenzuela N, Díaz Simpson M, Carlos Peralta J, López Echeverría C, Garrido Vera S. Medición nacional de satisfacción usuaria en la red pública de salud de Chile. Aplicación 2009.

22. Poletti, Rosette.1998. Cuidados de Enfermería, tendencias y Conceptos Actuales. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España.
23. Ninasunta María. 2014. "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud agosto n. Martínez en el período de febrero – julio 2014. [Para obtener el título profesional de Licenciado de Enfermería]; Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias de la salud - Enfermería; Ecuador 2014.
24. Battistini C., Francisco; "calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad i del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad bolívar", Venezuela, 2010.
25. Amauri de Jesús Miranda Guerra; Lázaro Luís Hernández Vergel; Aida Rodríguez Cabrera "calidad de la atención en salud ofrecida a los adultos mayores, en el policlínico "5 de Septiembre" del municipio Playa. Cuba: 2009.
26. Garcia H. Maria, satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general cunduacán tabasco, México: 2008.
27. Zavala L., Gloria; "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", Lima, 2009.
28. Arista C., Gilber; lima "interacción enfermera- paciente en el servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión"; Lima, 2009.
29. Ocaña R., Leithold; "relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán", Huánuco, 2013.
30. Hilario P., Yofré; "nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano"; Huánuco, 2012.
31. Ramírez P., Elida y colaboradores; "Calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor-servicio de medicina Hospital Hermilio Valdizán Medrano"; Huánuco, 2011.

32. Vanesa Lombardi, Milagros Rojas. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de los enfermeros en el servicio de unidad de cuidados intensivos del Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco - 2011[Para obtener el título profesional de Especialista en Cuidados del Adulto ]; Universidad Nacional Hermilio Valdizán Facultad De Enfermería. Huánuco, 2012.
33. M. Fishbein actitud, la intención y el comportamiento : una introducción a la teoría y la investigación . Reading, MA : Addison -Wesley ; 1975
34. Ajzen I . La comprensión de las actitudes y la predicción de la conducta social . Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall ; 1980 .
35. . Festinger Una teoría de la disonancia cognitiva. Standford : Standford University Press ; 1957 .
36. Thibaut J , Kelley H. La psicología social de los grupos . Nueva Cork : Wiley ; 1959
37. Roy C. El modelo de adaptación de Roy . 3 ed . Nueva Jersey : Pearson ; 2009 .
38. Ibíd., p. 22.
39. Martínez. En: Hagei Ricapa Janet Teodora. Op, cit, p. 25.
40. Di Domenico G: En Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, facultad de biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona; 2000. P. 159.
41. Weiss GL . La satisfacción del paciente con la atención médica primaria . Evaluación de los factores demográficos y socio de predisposición . Care Med 1988 ; 26 ( 4 ) : 383-92
42. Atalaya, Op, cit, p. 64
43. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012.Lima: [www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf](http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf)

- 44.- Ibíd., p. 15.
- 45.- Ibíd., p. 16.
- 46.- Ibíd., p. 18.
47. Laín Extralgo, Pedro. "Enfermedad con experiencia"
48. Medina José L. "La Pedagogía del Cuidado". Editorial. Alertes, 1ra. Edición. España.; 1999. Pág. 14.
49. Ibíd., p. 18.
50. Ibíd., p. 19
51. Acevedo G, Castañeda H, Garza R, González F, Meléndez C, Acevedo G. Adaptación de un Instrumento para Medir la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. Desarrollo Científico de Enfermería 2006, Vol.14, 245-250
52. Panicusi Carol. 1996. "Estimación Funcional del Anciano." En Clínicas de Enfermería Norteamericana. Edt. Interamericana. Vol. II México.
53. Anika Remuzgo Artezano. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002" [Para obtener el título profesional de Licenciada en enfermería]; Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad De Medicina E.A.P. De Enfermería; Lima, 2003.
54. Gonzales, Op, cit, p. 36
55. Lombardi, Op, cit, p. 69
56. Gloria Isabel Zavala Lizaraso. 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. " [Para obtener el título profesional de Licenciada en enfermería]; Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad De Medicina E.A.P. De Enfermería; Lima, 2003.
57. Hildegarde Peplau. teorías de enfermería

# **ANEXOS**

Código: 

ANEXO 01

fecha: / /

**GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LAS CARACTERISTICAS  
SOCIODEMOGRAFICAS DE LA MUESTRA EN ESTUDIO**

**TITULO:** Nivel de 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.

**INSTRUCCIONES.** En esta oportunidad le presentamos una serie de preguntas referidos a sus características sociodemográficas. Por lo cual se le pide que conteste las preguntas con veracidad, marcando con una (X) cada una de las opciones que cree conveniente. Recuerde este cuestionario es anónimo y confidencial.

Muchas Gracias.

**1.- Edad:** .....años.

**2.- Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3.- Estado civil**

- A. Casado(a) o conviviente
- B. Soltero (a)
- C. Divorciado (a)

**4.- Religión**

- a) Católica
- b) Evangélica
- c) Mormón
- d) otros

**5.- Días de hospitalización:**.....

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ANEXO 02

CÓDIGO:

**CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR  
EN EL SERVICIO DE MEDICINA**

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** Nivel de 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.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a la satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del profesional de salud en el servicio de medicina, para lo cual se le pide que marque con una (X) cada una de las preguntas de acuerdo a la respuesta de la madre.

Muchas Gracias.

	<b>NO SI</b>	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
- ¿El personal de enfermería le demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de procedimientos?		
- ¿El personal de enfermería ejecuta procedimientos y administra tratamiento?		
- ¿Acude al llamado del paciente que lo necesite?		
- ¿El personal le demuestra voluntad en su atención?		
- ¿el personal cumple con el tratamiento en el momento indicado?		
-¿el personal de salud cumple la secuencia de los cuidados turno por turno?		
<b>DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
- ¿Le comunica sobre los procedimientos a realizar?		
- ¿Emplea términos claros y sencillos?		
- ¿Demuestra trato cordial y amable durante la atención?		
- ¿Emplea gestos amables y mirada directa al dirigirse a Ud.?		
-¿Lo Saluda y trata por su nombre?		
- ¿Respeto sus costumbres y creencias?		

<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
- ¿Muestra preocupación por el confort y reposo?		
- ¿Respeto su descanso?		
- ¿Mantiene su privacidad en todo momento?		
- ¿Lo hace participar en su autocuidado?		
- ¿Le interesa contar con el mobiliario y equipamiento necesario?		
- ¿Facilita en situaciones necesarias de manera oportuna la falta de medicación y/o otros materiales?		

**Valoración:**

- **Satisfacción:** - Alto = 15 – 18 puntos.

- Bajo = 10 – 14 puntos.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ANEXO 03

CÓDIGO:

**GUIA DE OBSERVACION SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBE EL  
PACIENTE DEL PERSONAL DE SALUD**

**TITULO:** Nivel de 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.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a los cuidados que recibe el adulto mayor del profesional de salud en el servicio de medicina, para lo cual se le pide que marque con una (X) cada una de las preguntas de acuerdo a la respuesta de la madre.

Muchas Gracias.

**NO = 0**

**SI = 1**

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CUIDADO HUMANO</b>		
1.- El personal de salud le pregunta cómo se siente, antes de atenderlo.		
2.- El personal de salud lo atiende de manera personalizada		
3.- Al momento de realizar algún procedimiento, si usted no está de acuerdo se respeta su decisión.		
4.- El personal de salud lo trata con respecto.		
5.- El personal de salud lo trata con amabilidad.		
6.-El personal de salud trata a todos por igual.		
<b>CUIDADOS OPORTUNOS</b>		
7.- Los cuidado brindados por la enfermera son beneficiosos para su salud.		
8.- El personal de salud acude a atender de inmediato al paciente		
9.- Los cuidados que le brinda la enfermera satisfacen sus necesidades		
10.El personal de salud le brinda tratamiento en el horario establecido		

11.- El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atenderlo		
12.- El personal de salud lo examina.		
<b>CUIDADOS CONTINUOS</b>		
13.- Durante las 24 horas del día la enfermera está dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos		
14.- Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno		
15.- El personal de salud cumple con la administración de su medicamento		
16.- El personal de salud le explica en forma clara Durante la administración de su tratamiento, sobre los beneficios del medicamento en su organismo		
17.- El profesional de enfermería tranquiliza verbalmente al paciente durante el cuidado		
<b>CUIDADOS LIBRE DE RIESGO O SEGURO</b>		
18.- El personal de salud busca la participación de Ud. En sus cuidados		
19.- El personal de salud le explica sobre el procedimiento que le va a realizar		
20.- Durante su hospitalización, sufrió algún accidente		
21.- El personal de salud le brindo privacidad y confianza en todos los procedimientos		
22.- El personal de salud vigila y controla la venoclisis instalada		
23.- El personal de salud realiza cambios posturales		
24.- El personal de salud le orienta claramente sobre el tratamiento que le va administrar.		

**Valoración:**

- **Adecuada: 13 – 24 ptos.**
- **Inadecuada: 0 – 12 ptos**

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**  
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.
- **Investigador**  
.....
- **Introducción / Propósito**  
Esta investigación se considera importante porque permitirá determinar cuan satisfechos estarán los pacientes adultos mayores con la atención recibida por parte de los profesionales de enfermería y así contribuir a una mejora en la atención; y no solo al adulto mayor sino también a todos los grupos atareos.
- **Participación**  
Participaran los adultos mayores, hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizán, Huánuco.
- **Procedimientos**  
Se le aplicará dos guías de entrevista. Sólo se tomará un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.
- **Riesgos / incomodidades**  
No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- **Beneficios**  
El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada la inmunización en los niños y las enfermedades que pueden prevenir las vacunas.
- **Alternativas**  
La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.  
Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.
- **Compensación**  
No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- **Confidencialidad de la información**  
La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.
- **Problemas o preguntas**  
Escribir al  
Email: .....@hotmail.com o comunicarse al Cel. #
- **Consentimiento / Participación voluntaria**  
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.
- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del paciente

\_\_\_\_\_

Firma de la investigadora:

\_\_\_\_\_

Huánuco, \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2015.