



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

CALIDAD DEL CUIDADO DEL ENFERMERO Y GRADO DE  
SATISFACCION PERCIBIDO POR EL ADULTO MAYOR DEL  
SERVICIO DE MEDICINA ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE LIMA  
2021.

TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN GERIATRIA Y  
GERONTOLOGIA

Presentado por:

Lic. Kellin Belén Ávila Medrano

ASESOR: Dr. Carlos Gamarra Bustillos

CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406>

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **Dedicatoria**

A Dios por su amor y guía, a mi madre por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Al personal docente de la escuela de II especialidad de la UPNW.

**ASESOR:** Dr. Carlos Gamarra Bustillos

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Presidente: Mg. Jeannette Giselle Ávila Vargas Machuca

Secretario: Mg. Paola Cabrera Espezua

Vocal: Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

## Resumen

**Introducción:** El rol que desempeña el personal de enfermería suele ser vital para el cuidado al paciente adulto mayor, aunque muchas veces por la carga laboral, o por la monotonía del trabajo, se deja de lado la perspectiva del paciente sobre el nivel de calidad que ofrece la el personal de enfermería durante la hospitalización, cuando debería ser vital para lograr un mayor vínculo, pronta recuperación y aceptación. **Objetivo:** determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y el grado de satisfacción percibido por el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021. **Método:** el estudio será observacional, descriptivo, correlacional y transversal. La población y muestra intencional estará formado por conveniencia por 50 adultos mayores hospitalizados en el Hospital de Lima. La muestra se tomará entre octubre y diciembre del 2021 utilizando la escala de calidad de cuidados de enfermería creada y validada por Garcia Leyton Liz Johanna, destinada a evaluar la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería a los pacientes de un determinado servicio. Así mismo se utilizó encuesta individual que evalúa la satisfacción del adulto mayor frente al cuidado que recibe. Desarrollado y validado por la licenciada de enfermería Gloria Zavala, donde permitirán recoger datos para ser procesados mediante pruebas no paramétricas para identificar la relación entre ambas variables a fin de probar que el grado de calidad percibido por el paciente geriátrico durante su hospitalización en el servicio de medicina del Hospital de Lima.

Palabras claves: calidad, satisfacción, adulto mayor, enfermería, cuidados de enfermería.

# Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ASESOR	v
Resumen	vii
Índice	viii
1. PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación Del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos De La Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Metodológica	7
1.5.3. Recursos	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Calidad	11
2.2.2. Calidad de atención del profesional de enfermería	11
2.2.3. Dimensiones de calidad	12
2.2.4. Calidad en el cuidado de enfermería	12
2.2.5. Satisfacción	13
2.3. Formulación de hipótesis	14
2.3.1. Hipótesis general	14
2.3.2. Hipótesis específicas	15
3. MATERIAL Y MÉTODO	15
3.1. Método de la investigación	15
	viii



3.2.	Enfoque de la investigación	15
3.3.	Tipo de investigación	15
3.4.	Diseño de la investigación	15
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7.1.	Técnica	19
3.7.2.	Descripción de instrumentos	19
3.7.3.	Validación	20
3.7.4.	Confiabilidad	20
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	20
3.8.1.	Autorización y coordinaciones previas para la recolección de dato	20
3.8.2.	Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos	21
3.8.3.	Métodos de análisis estadístico	21
3.8.4.	Aspectos éticos	22
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1.	Cronograma de actividades	23
4.2.	Presupuesto	23
	ANEXOS	24
	Anexo 1. Matriz De Consistencia	25
	Anexo 2. Matrices de operaciones de variables	26
	TABLA 1. Matriz operacional de la variable 1	26
	TABLA 2. Matriz operacional de la variable 2	28
	Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	30
	Anexo 4. Consentimiento informado	32
5.	Referencias bibliográficas	35

# **1. PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

En las últimas décadas ha disminuido el porcentaje de nacimientos y muertes lo que ocasiona un crecimiento de la población geriátrica a nivel mundial, teniendo mayor incremento en países de América Latina. (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), calcula que para el 2025 existirán más de 100 millones en América Latina y el Caribe, y que para esa fecha las personas adultas mayores representarán el 13,3% de la población en el Perú (2).

Las enfermedades crónicas degenerativas son muchas veces complicadas por el estrés propio del adulto mayor, lo cual hace muy importante la presencia del personal de salud, y el apoyo de la familia, y poder ofrecer una mayor y mejor perspectiva del proceso del envejecimiento (3).

Las etapas del ciclo de la vida, son independientes y diferentes en aspectos físicos, sociales y biológicos. En el proceso del envejecimiento se presentan variables interdependientes y secuenciales, que van medicándose con el cambio social, familiar y ambiental. El adulto mayor se vuelve un ser más vulnerable, donde requiere mucho más atención y cuidado (4).

El Ministerio de Salud (MINSA), buscar promover e incrementar una atención de calidad, siendo de forma integral para el adulto mayor. Fomentando un envejecimiento sano a través del bienestar físico, social y mental, minimizando así la dependencia y creando conductas saludables que aseguran un proceso de envejecimiento saludable (5).

El término de Enfermería Gerontológica fue definido en 1981 por la Asociación Norteamericana de Enfermería (ANE), como la profesión que fomente el autocuidado en los adultos mayores, control de las enfermedades y el ofrecimiento de comodidad y dignidad hasta la muerte, siendo este el principal cuidador del adulto mayor, desempeñando un rol fundamental (6)

No obstante, este cuidado se ha visto dañado por el déficit de personal de enfermería, y la carga laboral que genera, donde muchas veces el trabajo del día a día se vuelve una monotonía. Por ende, tiende a asociarse con la perspectiva y la opinión que genera en cada paciente y/o usuario, el cual debe de recibir una atención con calidad y calidez, amable, con respeto y trato humanizado. Identificando necesidades y expectativas de los usuarios, velando por todas sus áreas y sobre todo fortaleciendo el autocuidado (7).

El concepto satisfacción es considerado el resultado de la relación o el vínculo logrado entre el personal profesional de la salud y el paciente, siendo un punto clave para lograr un cuidado integral que debe de ser de continua evaluación en toda entidad. Así mismo se considera un indicador de garantía de calidad que demuestra las diversas competencias en que se desarrolla el personal de enfermería y el valor a su trabajo o bien que ofrece al paciente (8)

La calidad del cuidado que brinda el enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado, es un reto muy importante, que muchas veces se deja de lado, y se minimiza sus opiniones, percepción que presenta el adulto mayor, se deja de lado su cultura y creencias, y el no brindar una atención de calidad, producen una falta de interacción entre paciente y personal de salud, retraso en la recuperación, baja iniciativa por parte del paciente, déficit del autocuidado, poca o nula participación de la familia en el proceso del envejecimiento, mala comunicación y comprensión (7)

Actualmente nuestro país enfrenta una pésima condición en el área de salud, aun mas con inadecuadas condiciones del préstamo de servicios sociales para los pacientes adultos mayores, alterando los derechos a una vida con dignidad, a la salud e integridad, falta al

acceso a servicios de salud, la violencia y discriminación por motivos de edad. A eso se le suma la falta de apoyo de los familiares y el desempleo (9).

En el ambiente hospitalario en los servicios de medicina se encuentran los pacientes adultos y entre ellos a los pacientes adultos mayores que por la enfermedad van a depender del personal que labora allí, así hablamos de los grados de dependencia los cuales se determinan por la capacidad de valerse por sí mismo para la realización de sus necesidades básicas, pero su salud puede estar tan deteriorada que tiene que depender totalmente del equipo de salud, en este caso es el equipo de enfermería con un cuidado integral (10)

Los hospitales del departamento de Lima, cuentan con consultorios externos y área de hospitalización. Esta última área en el servicio de medicina, cuentan con un equipo multidisciplinario, teniendo personal asistencial de enfermería de día y de noche con el apoyo del personal técnico. Aún más en los servicios de geriatría y gerontología, donde el cuidado y supervisión al paciente adulto mayor es más constante y supervisado. Donde a pesar de ello, muchas veces el personal de enfermería, se centra solo en la administración de medicamentos, realizar toma de funciones vitales y/o procedimientos invasivos, donde se deja de lado, el nivel de satisfacción adquirido en el paciente geriátrico sobre la calidad de atención que debe de recibir, aun mas en la situación por la cual estamos atravesando, ya que durante la pandemia el acercamiento del personal de enfermería al paciente adulto mayor es muy limitado, por ser personas muy vulnerables.

Hoy en día la pandemia por la COVID 19, trajo muchas muertes en nuestro país, sobre todo en adultos mayores, el acceso a la salud se limitó, el miedo al contagio, los antecedentes patológicos, situaciones de duelo y luto, el estrés y ansiedad, el permanecer aislados, ocasionaron alteraciones en el buen proceso del envejecimiento. Razón por la cual es importante considerar y evaluar cuan aceptación y satisfacción genera las atenciones que recibe el paciente geriátrico frente a cualquier situación en que se encuentre.

## **1.2. Formulación Del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué asociación existe entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería frente al grado de satisfacción adquirido en el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería al paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021?

## **1.3. Objetivos De La Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Relacionar el nivel de asociación que existe entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería frente al grado de satisfacción adquirido por el paciente geriátrico en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de calidad del cuidado brindado por el enfermero al paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021
- Determinar el grado de satisfacción adquirido en el paciente geriátrico hospitalizado

en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación nos ayudara a conocer y estudiar el vínculo que existe entre ambas variables propuestas; siendo calidad del cuidado y nivel de percepción en el paciente geriátrico de un hospital de Lima, 2021

Por ende, el poder estudiar y comprender ambas variables nos ayudaran a identificar los criterios para evaluar cómo está atendiendo el personal de enfermería en el servicio de medicina y la opinión que logra en el paciente geriátrico, con el propósito de tomar acciones o posibles soluciones que permiten una mejora continua en la labor del equipo multidisciplinario, tomando como una iniciativa que busque conservar el trato humanizado de calidad y calidez.

Cabe resaltar que el rol del personal de enfermería es vital para el cuidado y pronta recuperación en el paciente geriátrico, el apoyo constante tanto en el paciente y la familia, el vínculo que se logre ayudara a su rehabilitación y fortalecimiento de su autocuidado.

##### **1.4.2. Metodológica**

En el presente trabajo revisaremos material bibliográfico disponible para actualizar conocimientos y ver la realidad de muchos centros alberges de adultos mayores en nuestro país.

Así mismo usaremos nuestros antecedentes, fundamentos, métodos y herramientas en un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transeccional que nos ayudará a recolectar información que nos permita dar respuesta al problema planteado. Por ello, en este estudio trabajaremos por mostrar la mejor evidencia científica, que dé un valor agregado a la importancia del cuidado de enfermería, que no solo se ocupe por los aspectos clínicos terapéuticos, sino que, de una forma integral, tomando en cuenta sus ideas, perceptivas de un cuidado de calidad y un trato humanizado

### **1.4.3. Práctica**

A través de los resultados recaudados que nos dará la presente investigación, nos ayudará a elaborar planes de mejoras en la institución, para fomentar un cuidado de calidad sin dejar de lado todas las áreas de nuestro paciente adulto mayor. Además, será como guía frente a futuras investigaciones, que desean desarrollar temas similares o que tengan como sujeto de estudio al paciente adulto mayor.

El poder llevar los resultados a la práctica, permitirá un mayor compromiso del personal de enfermería frente al cuidado hacia al paciente, y fortaleciendo alianzas con el gremio de enfermería.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Cabe resaltar que nuestro país se encuentra atravesando una tercera ola por la COVID 19 y los hospitales a nivel nacional se encuentran en alerta, ya que los adultos mayores son los principales vulnerables frente a esta pandemia, lo que genera que los datos y/o información a recolectar estén en constante actualización, por lo que se ha convenido tomar para el desarrollo de esta propuesta de investigación los meses de octubre - diciembre 2021.

### **1.5.2. Metodológica**

Siendo que los objetivos del estudio están ligados al progreso de la práctica clínica durante la tercera ola de la pandemia, el trabajo se limitará al análisis de los adultos mayores hospitalizados en un hospital del departamento de Lima.

### **1.5.3. Recursos**

Para la construcción de este trabajo académico se hará uso de fuentes bibliográficas impresas y digitales, publicaciones científicas indexadas, registros y archivos hospitalarios disponibles y elaboración de fichas de encuesta. Así mismo se hará uso de los recursos tecnológicos, tecnologías de la informática y comunicación. Para ello, el investigador y su equipo asumirán el financiamiento del presente trabajo



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### *Internacionales:*

Espitia Y Sáenz (2015), en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de percepción del paciente adulto mayor sobre la calidad de atención en el servicio de medicina del Hospital Santa Rosa de Tenjo, Bogota”. hicieron una investigación tipo descriptivo, usando una encuesta que fue aplicada a 110 pacientes adultos mayores. Aplicándose el instrumento cuestionario. Donde se encontró un nivel de percepción bueno 45%, regular 30% y mala 25% (11).

Loredo - Figueroa M.T. et al., (2015), en su estudio, su objetivo principal fue identificar el “Nivel de dependencia y calidad de atención que recibe el adulto mayor”. Realizaron una investigación de carácter descriptiva correlacional y de corte transversal, usando una muestra de 116 adultos mayores. Aplicándose un instrumento que empleo la escala de Barthel, y el cuestionario SF-36 que determina la calidad de Vida. Se determinó que el 80% de los pacientes mostraron una independencia para sus AVD y el 19.8% manifestaron una dependencia leve. Así mismo el 22.4% de los estudiados obtuvieron una buena capacidad de autocuidado y el 76.6% logro una muy buena capacidad de autocuidado con el apoyo brindado por el personal de enfermería (12).

Lenis y Manrique (2015), en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes AM hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia”. Realizaron un estudio tipo descriptivo transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 pacientes adultos mayores. Se empleo el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), traducida al castellano. Se encontró que adquieren una idea positiva sobre las atenciones que brinda el personal de enfermería, que recibieron durante su hospitalización, con un resultado de 93,22 en la dimensión de experiencia con el cuidado y 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo que dejo demostrado que la calidad de atención adquirida en los adultos mayores es buena y que

cumple con los criterios señalados. (13)

García en el 2015, en su estudio titulado “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”. Cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización. Con una metodología cuantitativa descriptiva. Su estudio fue con 58 pacientes geriátricos, usándose el cuestionario auto administrado, constituido por información general, determinación de los cuidados con calidad, continuidad de los cuidados y cuidado libres de riesgo. Dando como resultado: 58% con satisfacción alta, 40% resultado satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Tomando valor y realizando las atenciones que brinda el personal de enfermería durante el proceso de hospitalidad (14).

Pozo et al. (2018), presentaron una investigación titulada; “evaluación en la calidad de atención en salud y enfermería en un hogar de ancianos”. Donde su objetivo principal fue; evaluar la calidad de atención de salud y enfermería que se brinda a los adultos mayores en un centro de Cuba. Utilizaron un método descriptivo longitudinal, donde aplicaron una encuesta a 80 PAM. Dando como resultado que el recurso humano de enfermería es vital para la atención del PAM, existiendo satisfacción con la calidad de la atención del adulto mayor (15).

### ***Nacionales:***

Cubas, Guerra (2017), en su investigación tuvieron como objetivo determinar el “Nivel de Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna”. Usando el método cuantitativo, diseño descriptivo. Aplicando una encuesta a 72 pacientes adultos mayores seleccionados. Se empleo un instrumento que mide la información sociodemográficos y datos con relación a ambas variables de estudio: Calidad y Calidez del cuidado enfermero. Encontrándose que un 50% de los hospitalizados manifiestan un alto nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida por los licenciados, y el 45.8% un nivel medio y 4.2% obtuvo un bajo nivel de satisfacción (16).

García y Guevara (2016) empleado como objetivo principal en su estudio “el determinar el grado de relación percibido por el adulto mayor entre la calidad del cuidado del enfermero y el nivel de satisfacción brindado por el servicio de medicina”. Mediante el método descriptivo – correlacional. Aplicándose a 51 adultos mayores hospitalizados. Uso 2 instrumentos, el primero evalúa la calidad del enfermero (interpersonal, ética, organizacional) y el otro nivel de satisfacción por parte del adulto mayor (estimulación, confirmación, continuidad de vida). Dando como resultado; 16% bajo, 53% medio y el 31% alto. Así mismo 72.5% satisfecho y el 27.5% insatisfecho de los cuidados recibidos durante su hospitalización. Valorando las atenciones que brinda el personal de enfermería durante su hospitalidad (17)

Saavedra Y Bustamante (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor frente a los cuidados que aplica el enfermero(a) en el área de medicina”. Realizaron un estudio descriptivo, usando la técnica de encuesta aplicada a 30 adultos mayores. Aplico el instrumento el cuestionario (estimulación, confirmación, continuidad de la vida, sosiega y relajación) se encontró nivel de satisfacción bajo con 43%; solo los cuidados de sosiego presentaron un 57%, siendo el nivel alto de satisfacción (18).

Chumioque en el 2017, realizo un estudio llamado; “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero del servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo”. Teniendo el objetivo principal; identificar el nivel de satisfacción del paciente geriátrico, de acuerdo a las atenciones que recibe del personal de enfermería del servicio de geriatría. Donde usaron un estudio descriptivo, usando la técnica de la encuesta, aplicada a 80 PAM. Donde dio como resultado; que un 50 % manifestó un nivel bajo de satisfacción y el 26.25 % nivel medio (19).

Así mismo Ramírez en el 2018, desarrollo una investigación titulada; “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría hospitalización del Centro Médico Naval”. Tuvo como principal objetivo; valorar el grado de satisfacción del paciente geriátrico frente a las atenciones que brinda el personal de salud en el presente servicio. usaron un estudio descriptivo correlacional, empleando la técnica de la encuesta, aplicada a 20 pacientes. Dando como resultado; que el 60% de los pacientes presenten un nivel medio de satisfacción y el 40% un nivel alto (20).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

Calidad es un proceso sistemático, y de mejoramiento continuo, que conlleva a toda la sociedad a un alto valor de agrado por lo que uno brinda, ya sea un servicio o un bien común, donde principalmente desea superar las expectativas del cliente y/o usuario. El cual es evaluado según las perspectivas y/u opiniones de los beneficiarios. (14)

La definición de calidad, varía desde el punto de vista de quienes lo desean recibir, ya que depende de las diversas tradiciones, costumbres o estilo de vida de cada persona que llega a influenciar en sus respuestas o perspectivas de visión frente a ella (21).

La Organización Mundial de la Salud menciona que la atención brindada al paciente debe de ser de calidad, frente a cualquiera de sus áreas, sea preventivo promocionales, siempre garantizando una atención buena en todos sus puntos, no solo con el paciente, sino también con la familia y comunidad (22).

### **2.2.2. Calidad de atención del profesional de enfermería**

Los cuidados que brinda la enfermera se deben de caracterizar por buscar satisfacer las necesidades del paciente en sus diversas áreas; psicosocial, físico, mental, espiritual etc. Buscando siempre el lograr un cuidado integral, con la participación de la familia, no dejando de lado las áreas de recreación e interacción con su alrededor (23)

La función principal del personal de enfermería es lograr promover, recuperar y lograr la rehabilitación del paciente frente a cualquier necesidad que el presente. Fomentar su autocuidado, lograr su independencia y resección a la sociedad, a través de acciones y decisiones de garantía, donde la interacción y perspectiva de su trabajo sea punto clave para el paciente y/o usuario (24).

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (25)

El buen trato al paciente geriátrico por el equipo multidisciplinario debe de consistir en estimular y promover la salud, encaminada a fortalecer su autonomía, siendo pacientes, fomentar su aprendizaje, ayudarles a sentirse y ser útiles, preservar su dignidad, fomentar su aislamiento. Tomando en cuenta su área emocional y no descuidando el área espiritual.

### **2.2.3. Dimensiones de calidad**

#### **➤ Dimensión Interpersonal**

La dimensión interpersonal da a conocer al trato entre las personas o individuos (todos en general) que se encuentran conviviendo dentro de un indicado entorno o lugar, en este caso se refiere al ambiente hospitalario (26)

Esta dimensión siempre busca fortalecer alianzas para identificar el valor de cada profesional de salud, su desarrollo y actitudes frente a la posición del paciente, ayudando a conservar el tacto humano sobre cualquiera situación.

#### **➤ Dimensión Técnica**

La dimensión técnica, busca el empleo del método científico, tomando en cuenta la calidad ética, riesgo y beneficio, siendo evaluados y valorados a través de criterios, protocolos. El cuidado que brinda la enfermedad en esta dimensión se refleja en el desempeño que aplica frente al cuidar del paciente, demostrando habilidades, competencias frente a los procedimientos y atenciones, con una atención continua no dejando de lado ninguna esfera de cuidado para poder satisfacer sus necesidades (27,28)

#### **➤ Dimensión Organizacional**

Las conductas y capacidad organizada del personal de salud, permitirán un ambiente óptimo, donde prioricen al paciente y sobre todo resguarden su salud. Ayudaran a corregir falencias, evaluar riesgos, determinar conductas que retrasen el poder cumplir con la misión y visión del área donde nos desarrollemos (29)

### **2.2.4. Calidad en el cuidado de enfermería**

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud y sobre todo el paciente adulto mayor, quien se vuelve un ser vulnerable.

El personal de enfermería frente al cuidado del adulto mayor, apoya en la satisfacción de necesidades, busca su pronta recuperación, fomenta el autocuidado, respetando creencias, decisiones, cultura en los adultos mayores etc (30)

La calidad del cuidado recibido durante algún servicio en el área de salud, es fundamental para lograr la recuperación del paciente. El poder participar y que respeten tus decisiones frente a cualquier procedimiento y/o intervención, es de suma importancia, ya que permitirá una interacción más profunda con el personal de salud, el paciente y la familia de este.

El adulto mayor muchas veces es dejado de lado frente a las decisiones con respecto a su estado o condición de salud. Sin embargo, no debería de ser así. El paciente adulto mayor debería ser tratado con dignidad y respeto hasta su última morada. El simple hecho de ser un ser vulnerable no es sinónimo de olvido.

El personal de enfermería deberá velar por que se cumplan ciertos criterios de atención frente a los adultos mayores. Brindado una atención con calidad y calidez, con un trato humanizado, amable y confortable durante su hospitalización.

#### **2.2.5. Satisfacción**

Satisfacción suele ser el poder resolver necesidades o inciertos en una persona, cumpliendo ciertos criterios frente a la situación en que se encuentre (31)

La persona adulta mayor, frente a los cuidados recibidos por el personal de enfermería, serán vitales para su recuperación, el poder socializar, resolver dudas incertidumbres o dar sugerencias de su propia salud, serán vitales para poder lograr su pronta recuperación (32)

Así misma satisfacción es brindar bienestar o placer que se tiene cuando se ha perdido un deseo o una necesidad frente a cualquier estado de salud que presente el paciente. El que el paciente adulto mayor mantenga una perspectiva de su salud, es fundamental, ya que

vincula sentimientos, y logra una mejor relación entre enfermera y paciente; a través de amabilidad, respeto, cortesía, confianza, empatía, carisma etc. (33).

La comunicación con las personas adultas mayores, avanza con frecuencia precisa paciencia y tiempo adicional debido a los cambios físicos, psicológicos y sociables, del proceso normal del envejecimiento, mejorar la calidad vida de las personas, favoreciendo la salud y el buen trato. La comunicación del personal de salud debe de ser asertiva, con tono agradable y con un lenguaje sencillo, no causando limitación entre ambas personas, de igual forma tomando en cuenta a la familia.

Por ende, tenemos niveles de satisfacción; insatisfacción; se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario. Y Satisfacción, que es cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario (33).

Llegar a ser una persona adulta mayor, trae consigo muchas alteraciones, y carencias para satisfacer algunas de la necesidad. Hoy en día la sociedad juzga sin saber al paciente adulto mayor, lo ve como sinónimo de carga familiar, cuando en realidad debería ser de experiencia. Si bien es cierto el adulto mayor disminuye su autonomía, requiere de terceros para satisfacer sus necesidades como; higiene, alimentación, recreación entre otras. Siendo de suma importancia el fomento del autocuidado, promover estilos de vida saludable, evitar la automedicación, conservar la perspectiva de la buena imagen, el socializar con su alrededor y con la familia (34)

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de calidad en el cuidado del profesional de enfermería y el grado de satisfacción en el paciente geriátrico del servicio de medicina.

H0: no existe relación significativa entre el nivel de calidad en el cuidado del profesional de enfermería y el grado de satisfacción en el paciente geriátrico del servicio de medicina.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de calidad es medio, en el cuidado del profesional de enfermería al paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021.
- El grado de satisfacción es medio, adquirido por el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021.

## **3. MATERIAL Y MÉTODO**

### **3.1. Método de la investigación**

El método a utilizar el hipotético - deductivo; porque es a partir de otras investigaciones y /o literaturas. Así mismo consiste en abordar una parte de la realidad para lograr beneficios en las áreas a investigar

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Con un enfoque cuantitativo, porque pretendo medir lo que se investiga, utilizando técnicas de recolección de datos, a través de instrumentos ya validados (35)

### **3.3. Tipo de investigación**

Es una investigación observacional, donde buscamos dar soluciones concretas y generar nuevos conocimientos.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño a utilizar es descriptivo, ya que describe o habla sobre las variables propuestas. Es correlacional al entablar una asociación en ambas variables y de corte transversal debido a que los datos obtenidos son en un establecido rango de tiempo (36)(37)



### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **a) Población:**

La población de estudio está conformada por 50 pacientes ingresados al servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021, durante el periodo de octubre a diciembre del 2021.

#### **b) Muestra:**

No se obtiene, solo se trabajará con la población mencionada.

- **Criterios de Inclusión:**

Aceptación del paciente geriátrico en participar en dicho estudio

- **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no se encuentren LOTEPE y no tengan la capacidad de responder de manera autónoma.
- Quienes rechazan participar en el estudio.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Calidad del cuidado del enfermero

**Definición operacional:**

Referido a la forma específica del nivel de cuidado que brinda el enfermo al usuario hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021. Usando una encuesta que conformada por 27 preguntas.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortesía, amabilidad</li> <li>▪ Buen trato</li> <li>▪ Confianza</li> <li>▪ Lenguaje</li> <li>▪ Tono de voz</li> <li>▪ saludo</li> </ul>	Cualitativa nominal	Alto: 46 a 54 Medio: 36 a 45 Bajo: 27 a 35
Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aspectos preventivos</li> <li>▪ aspectos promocionales</li> <li>▪ habilidad</li> <li>▪ destreza</li> <li>▪ bioseguridad</li> <li>▪ conocimientos</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Dimensión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ misión</li> <li>▪ visión</li> <li>▪ reuniones</li> <li>▪ capacitaciones</li> </ul>	Cualitativa nominal	

➤ **Variable 2:** Grado de Satisfacción del Adulto Mayor

**Definición Operacional:**

Referido a la forma específica del grado de satisfecho e insatisfecho, que percibe el paciente usuario hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima. Evidenciado en la aplicación de la Lista de cotejo sobre Grado de Satisfacción del Usuario hospitalizado.

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicaciones</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rangos)</b>
Cuidados De Estimulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación</li> <li>▪ Tono de voz</li> <li>▪ Expresiones</li> <li>▪ Apoyo</li> </ul>	Cualitativa nominal	Insatisfecho: 25 a 62 Satisfecho: 63 a 100
Cuidados De Confirmación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ orientación</li> <li>▪ escucha</li> <li>▪ reposo</li> <li>▪ medicación</li> <li>▪ alimentación</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidado de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ consejería</li> <li>▪ explicación del tratamiento</li> <li>▪ tratamiento en horario establecido</li> <li>▪ verificación de sintomatología</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidados Para Resguardar La Autoimagen Del Paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costumbres</li> <li>▪ Creencias</li> <li>▪ Escucha Activa</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidados De Sosiego Y Relajación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gestos</li> <li>▪ amabilidad</li> <li>▪ Compromiso</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidados De Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ apoyo en AVD</li> <li>▪ respaldo</li> <li>▪ buen trato</li> </ul>	Cualitativa nominal	

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Al fin de recolectar información para dicha investigación. Se utilizará la técnica encuesta, la cual nos ayudó a recolectar información precisa y eficaz y el instrumento fue un cuestionario, el cual se aplicó a los pacientes del en el servicio de medicina en un Hospital de Lima.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

➤ **Instrumento 1:** Calidad del cuidado del enfermero

Se utilizó la escala de calidad de cuidados de enfermería creada y validada por, García Leyton Liz Johanna, destinada a evaluar la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería a los pacientes de un determinado servicio

El instrumento consta de 3 dimensiones; dimensión técnica (7I), dimensión interpersonal (13I), y dimensión organizacional (7I). teniendo cada una de ellas para marcar No= 1 y SI=2.

Calificándose de tal manera:

- Alto: resultado de 46 – 54
- Medio: resultado de 36 - 45
- Bajo: resultado de 27 – 35

➤ **Instrumento 2:** Grado de satisfacción

Se empleo una encuesta que se aplicara de manera individual a cada participante adulto mayor, la cual trata de las siguientes áreas: una breve introducción e instrucción detalladas para lograr resolver de manera eficaz la encuesta. Quien fue desarrollado por la licenciada de enfermería Gloria Zavala y consta de 25 interrogantes, cada pregunta mantiene un puntaje de acuerdo a la respuesta que brinde el participante adulto mayor.

- Siempre = 4

- Casi Siempre=3
- Casi Nunca= 2
- Nunca = 1

Este instrumento busca valorar el grado de satisfacción percibido por el paciente geriátrico en las atenciones recibidas por el personal de enfermería.

- Satisfecho: resultado de 63-100 puntos.
- Insatisfecho: resultado de 25-62 puntos.

### **3.7.3. Validación**

Para lograr determinar si las variables estudiadas guardan relación y el instrumento utilizado mide lo que se pretende valorar, se realizó a través del juicio de expertos donde participaron 7 profesionales del área de estudio de gerontología, siendo de gran ayuda para dar los ajustes a dichos instrumentos, mostrando una validez de 0,82 %, el cual indica que son confiables (38)

### **3.7.4. Confiabilidad**

Donde utilizo la prueba estadística de alfa de Cronbach, dando como resultado 0,87. Indicando que los instrumentos utilizados son confiables y fuertemente consistente.

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

### **3.8.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de dato**

- Se seleccionó y elaboró el instrumento de medición teniendo en cuenta la operacionalización de variables.
- se tramito la carta de presentación de la universidad, hacia un hospital del departamento de Lima, exponiendo los objetivos y aportes de dicha investigación.
- Se realizo las gestiones frente las autoridades de un hospital de Lima, para que nos faciliten sus instalaciones y el poder desarrollar la investigación.
- Se coordino con la jefa del personal de enfermería de dicho establecimiento de salud, y con la jefa de enfermería del servicio de geriatría. Así mismo se nos brindó la información de los hospitalizados del área de medicina, diagnóstico médico y aquellos que cumplen con los criterios de inclusión para le elaboración de la presente investigación.

- Se acudió al servicio de geriatría y se les explico a los pacientes sobre el tema de investigación y su gran apoyo y colaboración para que se pueda ejecutar, se les hablo del consentimiento informado y de la deserción que se podría a dar en el transcurso de la investigación.

### **3.8.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La recaudación de información se dio entre los meses de octubre y diciembre del presente año. Se tomaron en cuenta a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión señalados. Así mismo a cada paciente hospitalizado se le explico sobre la importancia que implica el consentimiento informado. Además, al concretar el estudio, se procedió a verificar cada encuestada tomada, se procedió a codificar cada encuesta, observando el correcto llenado y todos los datos solicitados.

### **3.8.3. Métodos de análisis estadístico**

La información ha sido ingresada a una base de datos del programa de Excel, así mismo se elaboró un software estadístico SPSS 20, realizándose la transferencia del Excel a software, usándose la prueba estadística Chi Cuadrado, donde permitió determinar el nivel de asociación entre ambas variables estudiadas. Para la explicación de los datos y comunicación nos guiamos y tomamos como modelo a la investigadora peruana la Lic. García Leyton Liz Johanna. Además para su estudio y análisis se usaron tablas y marcos que lograron la armonía del investigador y las conclusiones del estudio (39)

### **3.8.4. Aspectos éticos**

#### **Principio De Autonomía**

Este principio, se usó constantemente durante la elaboración de este estudio, tomándose en cuenta frente a los pacientes adultos mayores y en algunos casos a sus familiares directos o cuidadoras principales, respetándose sus decisiones, respuestas, y su libre participación en el estudio. A cada uno de ellos se les manifestó el propósito de esta investigación y su gran aporte, tomándose en cuenta el consentimiento informado (40).

#### **Principio De Beneficencia**

A los pacientes geriátricos se les hablo sobre los beneficios que traería consigo esta investigación. Al determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de servicio que le otorgo el personal de enfermería. Logrando realizar esta investigación maximizando todo el bien posible durante su ejecución

#### **Principio De No Maleficencia**

A todos los participantes se les dio a conocer que sus identificaciones no serán reveladas, ni mucho menos tendrán algún tipo de riesgo contra su salud.

#### **Principio de justicia**

Todos los pacientes geriátricos fueron tratados con mucho respeto y empatía y se respetaron sus decisiones y/o respuestas aportadas.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Actividades propuestas en el calendario 2021	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Producto
1	Elaboración del proyecto						Proyecto aprobado
2	Revisión bibliográfica						Informe de revisión
3	Presentación del comité de ética						Acta de aprobación
4	Trabajo de campo y captación de información						Informe mensual
5	Procesamiento, análisis e interpretación de datos						Informe estadístico
6	Elaboración del Informe						Informe final
7	Sustentación del informe final						Informe aprobado

### 4.2. Presupuesto

COMPONENTE	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Personal docente y asesores			
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)</b>			
Compra de una laptop (Intel Core i7	2,500.00	1	2,500.00
Compra de una impresora multifuncional	800,00	1	800,00
Compra de USB de 64 GB	60.00	1	60.00
Materiales útiles de escritorio	170.00	1	170.00
<b>SERVICIOS</b>			
Servicio de desarrollo y soporte de la data especializada	1500.00	1	1500.00
Servicio de fotocopiado	60.00	1	60.00
<b>TOTAL</b>			<b>5.090.00</b>



# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz De Consistencia

Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Qué asociación existe entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería frente al grado de satisfacción adquirido en el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería al paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Relacionar el nivel de asociación que existe entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería frente al grado de satisfacción adquirido por el paciente geriátrico en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de calidad del cuidado brindado por el enfermero al paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021</li> <li>• Determinar el grado de satisfacción adquirido en el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre el nivel de calidad en el cuidado del profesional de enfermería y el grado de satisfacción en el paciente geriátrico del servicio de medicina.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre el nivel de calidad en el cuidado del profesional de enfermería y el grado de satisfacción en el paciente geriátrico del servicio de medicina.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de calidad es medio, en el cuidado del profesional de enfermería al paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021.</li> <li>• El grado de satisfacción es medio, adquirido por el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina d nun Hospital de Lima, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del cuidado del enfermero</p> <p><b>Variable 2:</b> Grado de Satisfacción del Adulto Mayor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipo de investigación:</b> Observacional</li> <li>• <b>Método y diseño:</b> hipotético – deductivo</li> <li>• <b>Poblacion y muestra:</b> La población de estudio está conformada por 50 pacientes ingresados al servicio de medicina de un hospital de Lima, 2021, durante el periodo de octubre a diciembre del 2021</li> </ul>

## Anexo 2. Matriz de operaciones de variables

### Variable 1: Calidad del cuidado del enfermero

**Definición Operacional:** Referido a la forma específica del nivel de cuidado que brinda el enfermo al usuario hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima, 2021. Usando una encuesta conformada por 27 interrogantes.

El instrumento consta de 3 dimensiones; interpersonal (13 ítems), dimensión técnica (7 ítems) y la dimensión organizacional (7 ítems), donde cada ítem tiene dos posibles respuestas: No= 1, Si=2.

Donde se calificó la calidad del cuidado del enfermero como:

- Alto: resultado de 46-54 puntos.
- Medio: resultado de 36-45 puntos.
- Bajo: resultado de 27-35 puntos.

TABLA 1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cortesía, amabilidad</li><li>▪ Buen trato</li><li>▪ Confianza</li><li>▪ Lenguaje</li><li>▪ Tono de voz</li></ul>	Cualitativa nominal	Alto: 46 a 54

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ saludo</li> </ul>		<p>Medio: 36 a 45</p> <p>Bajo: 27 a 35</p>
Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aspectos preventivos</li> <li>▪ aspectos promocionales</li> <li>▪ habilidad</li> <li>▪ destreza</li> <li>▪ bioseguridad</li> <li>▪ conocimientos</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Dimensión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ misión</li> <li>▪ visión</li> <li>▪ reuniones</li> <li>▪ capacitaciones</li> </ul>	Cualitativa nominal	

➤ **Variable 2: Grado de Satisfacción del Adulto Mayor**

**Definición Operacional:** Referido a la forma específica del grado de satisfecho e insatisfecho, que percibe el paciente usuario hospitalizado en el servicio de medicina en un hospital de Lima. Evidenciado en la aplicación de la Lista de cotejo sobre Grado de Satisfacción del Usuario hospitalizado.

El instrumento empleado contiene 25 preguntas donde cada ítem tiene el siguiente puntaje dependiendo de la respuesta del paciente.

- Siempre = 4
- Casi Siempre=3
- Casi Nunca= 2
- Nunca = 1

Este instrumento busca valorar el grado de satisfacción percibido por el paciente geriátrico hospitalizado en el servicio de medicina hacia el personal de enfermería.

- Satisfecho: resultado de 63-100
- Insatisfecho: resultado de 25-62

**TABLA 2. Matriz operacional de la variable 2**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicaciones</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles o rangos)</b>
Cuidados De Estimulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación</li> <li>▪ Tono de voz</li> <li>▪ Expresiones</li> <li>▪ Apoyo</li> </ul>	Cualitativa nominal	Satisfecho: 63 a 100  Insatisfecho: 25 a 62
Cuidados De Confirmación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ orientación</li> <li>▪ escucha</li> <li>▪ reposo</li> <li>▪ medicación</li> <li>▪ alimentación</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidado de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ consejería</li> <li>▪ explicación del tratamiento</li> <li>▪ tratamiento en horario establecido</li> <li>▪ verificación de sintomatología</li> </ul>	Cualitativa nominal	
Cuidados Para Resguardar La Autoimagen Del Paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costumbres</li> <li>▪ Creencias</li> <li>▪ Escucha Activa</li> </ul>	Cualitativa nominal	

Cuidados De Sosiego Y Relajación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gestos</li> <li>▪ amabilidad</li> <li>▪ Compromiso</li> </ul>	Cuantitativa nominal	
Cuidados De Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ apoyo en AVD</li> <li>▪ respaldo</li> <li>▪ buen trato</li> </ul>	Cuantitativa nominal	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Lima.

#### INSTRUMENTO 1: Calidad Del Cuidado Del Enfermero

2 = Si

DIMENSIONES		
DIMENSIÓN INTERPERSONAL	SI	NO
1. saluda a todas las personas		
2. lo llama por su nombre o apellido		
3. le pregunta cómo se encuentra constantemente		
4. le dedica tiempo para escucharlo cada vez que lo requiere		
5. siempre responde las preguntas que le hace		
6. emplea palabras sencillas		
7. la enfermera lo mira cada vez que le habla		
8. El enfermero le muestra tranquilidad		
9. Siempre respeta sus creencias y costumbres		
10. Siempre le explica los procedimientos antes de realizarlos		
11. Usa un tono de voz suave		
12. La enfermera muestra un cuidado de calidad		
13. La enfermera realiza anotaciones de enfermería		
DIMENSION TECNICA		
14. La enfermera le explica que cuidados debe de practicar después del alta		
15. La enfermera muestra conocimientos y habilidades		
16. La enfermera muestra conocimientos eficaces		
17. La enfermera le brinda información sobre su alimentación, reposo, medicación y las normas de la institución cuando ingreso		
18. La enfermera llega a cumplir con la medicación establecida		
19. La enfermera se calza los guantes siempre que realizara algún procedimiento		
20. Las enfermeras muestran el mismo comportamiento		
DIMENSION ORGANIZACIONAL		
21. La enfermera esta atenta a sus necesidades		
22. En el servicio cuenta con la cantidad de profesional necesario		
23. La enfermera le explica sus derechos del paciente		
24. Existe un plan de capacitación continua		
25. Las diversas enfermeras le brindan un apoyo continuo		

26. Observa si hay un buen clima laboral		
27. Se encuentra satisfecho con la labor que realiza la enfermera		

1 =No

## INSTRUMENTO 2: Grado De Satisfacción Percibido Por El Adulto Mayor

**Introducción:** el cuestionario, es para determinar el “Grado de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda el enfermero”.

**Instrucciones:** para cada pregunta existen 4 alternativas que ud. Puede marcar

SIEMPRE=4; CASI SIEMPRE=3; CASI NUNCA=2; NUNCA=1

Grado de estudios: \_\_\_\_\_ edad ( ) sexo ( )

DIMENSIONES	1	2	3	4
<b>CUIDADOS DE ESTIMULACIÓN.</b>				
1. durante su hospitalización fomentan su autocuidado				
2. el personal de enfermería utiliza un tono de voz suave y claro				
3. durante su hospitalización respetan sus decisiones				
4. el personal de enfermería busca que ud. Mencione lo que necesita				
<b>CUIDADOS DE CONFIRMACIÓN</b>				
5. Ud. Se siente importante para la enfermera				
6. Ud. Se siente reconocido por la enfermera durante cada atención				
7. al hospitalizarse la enfermera le explico sobre sus horarios de visitas y normas del hospital				
8. al explicarle la enfermera, le dio oportunidad para que ud. Haga preguntas				
<b>CUIDADOS DE CONSECUICIÓN Y CONTINUIDAD DE LA VIDA</b>				
9. Al necesitar algo la enfermera siempre está presente				
10. en el transcurso de las 24 horas del día la enfermera está decidida a apoyarlo				
11. le brindan la medicación en el horario indicado				
12. el personal de enfermería se presenta al inicio del día				
13. La enfermera le explica con palabras sencillas sobre la importancia de cada medicamento				
<b>CUIDADOS PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN DEL PACIENTE</b>				
14. al realizar algún procedimiento la enfermera mantiene la privacidad				
15. Ud. Puede expresar lo que siente delante de la familia				
16. Cuando presenta alguna dolencia la enfermera tiende a escucharlo				
17. La enfermera le brinda cuidados en educación sobre la salud, respetando su cultura				
<b>CUIDADOS DE SOSIEGO Y RELAJACIÓN</b>				
18. la enfermera posa su mano sobre su espalda como afecto				
19. la enfermera se acerca con sonrisas suaves				
20. La enfermera habla con usted sobre cosas agradables				
21. La enfermera conversa con usted al realizarle algún procedimiento				
<b>CUIDADOS DE COMPENSACIÓN</b>				
22. la enfermera le explica la importancia de cada medicamento				
23. la enfermera le explica sobre cada procedimiento que le va a realizar				
24. la enfermera le ayuda para que usted realice alguna actividad				
25. se siente apoyado y seguro por la atención recibida por el personal de enfermería				

Autora: Enf. Gloria Isabel Zavala Lizaraso/ Tesis Para Licenciatura De Enfermería - 2016



## **Anexo 4. Consentimiento informado**

### **INTRODUCCIÓN:**

Buenos días / tardes, soy la Licenciada de enfermería Ávila Medrano Kellin, estudiante de la Segunda Especialidad en Enfermería en Geriátrica y Gerontología. A continuación, te presentamos información y te invitamos a ser parte de esta investigación. Antes de tomar la decisión de participar, puedes hablar con mi persona y resolver tus dudas de esta investigación.

### **PROPOSITO DEL ESTUDIO**

Este estudio intenta determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y el grado de satisfacción percibido por el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina de un Hospital de Lima, 2021.

### **PROCEDIMIENTOS:**

Para realizar esta investigación y obtener los resultados y conclusiones necesitamos su colaboración brindando información. Esta sección ha sido dividida en dos: el primero es verificar quien desea participar y después aplicar las respuestas.

### **SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:**

Invitamos a todos los usuarios del servicio a participar en la presente investigación, y se espera que los resultados sirvan para tomar decisiones de mejora y para investigaciones futuras.

### **PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:**

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted decide si participa o no. Tanto si decide participar como si no, todos los servicios que reciba en esta unidad hospitalaria continuarán y nada cambiará. Si cambias de opinión más tarde, igualmente puedes dejar de participar, aunque hayas aceptado antes.

### **PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO:**

Para la realización de la presente investigación se ha solicitado la autorización de la Dirección del establecimiento hospitalario. Se ha coordinado con la jefa de Enfermería del Hospital para las facilidades del caso.

**Duración:**

El proceso completo demorará aproximadamente 15 a 20 minutos. La recolección de los datos para la investigación se realizará entre los meses de octubre y diciembre previa coordinación con usted de fecha y hora.

**Beneficios:**

Su participación posiblemente nos ayude a encontrar la solución a la pregunta del estudio. Puede que en esta etapa del estudio no haya ningún beneficio para la sociedad, pero probablemente las generaciones futuras se beneficien.

**Reembolsos o compensaciones**

Los participantes en la presente investigación no recibirán beneficio directo por el hecho de participar; puesto que los resultados tendrán un interés científico.

**Confidencialidad:**

La información que recopilamos en esta investigación se mantendrá confidencial; es decir, siempre se protegerá el anonimato de los datos.

**Resultados:**

Los resultados que se obtengan podrán ser consultados a los investigadores de la investigación y se publicarán en un informe de investigación, sin que figure la información personal de los participantes.

**Derecho a negarse o retirarse:**

No es necesario que participe en este estudio si no desea hacerlo, puede dejar de participar en cualquier momento que usted lo decida. Es su decisión y todos sus derechos seguirán siendo respetados.

**Persona(s) de contacto:**

En caso de tener alguna pregunta, puede contactarse con 994770423, y al correo electrónico [belenavilamedrano180@gmail.com](mailto:belenavilamedrano180@gmail.com).

**PARTE II: CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

He leído la información anterior, o se me ha leído. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y las respuestas fueron de mi entera satisfacción. Acepto voluntariamente y doy mi consentimiento para ser parte de la investigación.

**Nombre y apellidos**.....

**Firma:** .....

**Fecha (Día/Mes/Año):** .....

Declaración del investigador/persona que toma el consentimiento

Confirmando que se le ha dado al participante la oportunidad de hacer preguntas sobre la investigación, y todas las preguntas realizadas por el participante fueron respondidas correctamente y lo mejor que he podido. Ratifico que no fue presionado para dar su consentimiento, y este consentimiento fue dado libre y voluntariamente.

De igual forma, se ha proporcionado una copia de este **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO** al participante

Nombre del investigador/persona que ha tomado el consentimiento:  
.....

Firma del investigador/persona que ha tomado el consentimiento:  
.....

Fecha (Día/Mes/Años): .....

## 5. Referencias bibliográficas

1. OMS, Envejecimiento y Salud [sede web]. 2018 [acceso 10/11/2020] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>
2. Ruiz L., Campos M. Situación sociofamiliar, valoración funcional y enfermedades prevalentes del adulto mayor que acude a establecimientos del primer nivel de atención. Scielo [internet] 2008 [acceso 10/11/2020]; 25(4). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342008000400005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342008000400005)
3. Medina L., Pedrero P. Prescripción inapropiada en el adulto mayor con padecimiento crónico degenerativo. Revista médica del Instituto Mexicano [Revista de Internet] 2013 [acceso 11/11/2020] 51(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745488006.pdf>
4. Parraga Y. Calidad de vida de los adultos mayores beneficiarios del centro integral del adulto mayor de Huancayo [tesis licenciatura] Universidad del Centro. Huancayo - Peru, 2016
5. Ministerio de salud. Organización de los círculos de adultos mayores en los establecimientos de salud del primer nivel de atención [sede Web]. 2015. [acceso 10/11/2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3271.pdf>
6. Morfi R. La salud del adulto mayor en el siglo XXI. Scielo [Internet] 2015 [acceso 10/11/2020]; 21(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000300001)
7. Martínez N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. Scielo [Internet] 2018 [acceso 12/11/2020]; 3(2). Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/79>
8. Yaneli Ruiz-Montes P , Martí Nez-Olivares M, Cuevas-Cancino JJ, Yaneli P, et al. Investigación Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. 2014.
9. Bolet M, Socarrás MM. La alimentación y nutrición de las personas mayores de 60 años. Rev haban cienc méd v.8 n.1. [Internet]. Habana - Cuba, 2009. [acceso 15 marzo 2022]. Disponible en:

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000100020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000100020)
10. Barrón V, Rodríguez A, Chavarría P. Hábitos alimentarios, estado nutricional y estilos de vida en adultos mayores activos de la ciudad de Chillán, Chile. *Rev Chil Nutr* [Internet]. 2017 Mar 1 [cited 2022 Mar 19];44(1):57–62. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-75182017000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75182017000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  11. Espitia H., Saenz H., Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa De Tenjo [Tesis licenciatura]. Bogotá- Colombia: Repositorio Universidad De Ciencias Aplicadas Y Ambientales, Universidad De Ciencias Aplicadas Y Ambientales; 2015f
  12. Loredo M., Gallegos R., Xequé A., Nivel de Dependencia, autocuidado y Calidad de Vida del adulto mayor. *Revista Scielo* [revista en internet] 2016 [acceso 23 de noviembre del 2020]; 13 (3) Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n3/1665-7063-eu-13-03-00159.pdf>
  13. Salgado O., Factores de motivación de los adultos mayores que promueven la participación en un programa de actividad física [Tesis doctoral]. Barcelona- España: Repositorio Universitat Internacional De Catalunya, Universidad de Catalunya; 2017
  14. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Mexico; 2018
  15. Amador L., Moreno M., González G. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2018 Sep 7 [cited 2021 Dec 11];34(2). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780>
  16. Cubas J., Guerra M., satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor Hospitalizado. [Tesis Licenciatura]. Lima- Peru: Repositorio científico, Universidad Cayetano Heredia; 2017
  17. García J., Guevara M., calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina, Hospital Belén [Tesis Licenciatura]. Trujillo- Peru: Repositorio científico UPAO, Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.

18. Saavedra J., Bustamante M., satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina, Hospital Regional II [Tesis Licenciatura]. Tumbes- Peru: Repositorio Universidad de Tumbes, Universidad Nacional de Tumbes; 2017
19. Chumioque S. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Periodo Julio-Setiembre 2017 [Tesis licenciatura]. Chiclayo -Peru: Repositorio Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Facultad De Medicina - Escuela De Enfermería; 2018
20. Ramirez. “Nivel de satisfaccion del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría Hospitalización Del Centro Médico Naval. Lima 2018” [Tesis especialista]. Ica - Peru: Repositorio Universidad De la Unión; 2018
21. María Dolores Zarza Arizmendi M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Vol. 4, Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. 2007
22. Miranda A.; Lázaro L. Calidad de la atención en salud al adulto mayor [Internet]. 2009 [cited 2021 Dec 12]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252009000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252009000300003)
23. OMS. Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud resumen. 2015 [cited 2021 Dec 12]; Available from: [www.who.int](http://www.who.int)
24. Organización Panamericana de la Salud . Envejecimiento con multimorbilidad: una revisión sistemática de la literatura [Internet]. [cited 2019 Jul 6]. Available from: [www.paho.org](http://www.paho.org)
25. Blouin C, Tirado E, Francisco R, Ortega M. La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política.
26. Las personas adultas mayores y su contribución a la lucha contra la pobreza [informe]. Lima. <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/48.pdf>. [cited 2021 Dec 12]. Available from: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/48.pdf>
27. MINSA. Lineamientos para la atención Integral de salud de las personas adultas

- mayores [Internet]. 2005 [cited 2021 Dec 12]. Available from:  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/922\\_DGSP197.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/922_DGSP197.pdf)
28. Dependencia de los adultos mayores en Chile [documento de trabajo]. Santiago de Chile: Superintendencia de Salud.  
[http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-4471\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-4471_recurso_1.pdf).
  29. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. [Co cited 2021 Dec 10].  
[http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A70\\_de\\_rechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A70_de_rechos_humanos_personas_mayores.pdf)
  30. Perez B. La equidad en los servicios de salud [Internet]. 2007 [cited 2021 Dec 12]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  31. Chang M. Evaluación de la calidad de la atención médica en el subsistema de urgencias del municipio 10 de octubre [Internet]. [cited 2021 Dec 12]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662000000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662000000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  32. López Montaña JL, Valladares Lorenzo R, Cuan Ravinal R, Duménigo Arias O. Morbimortalidad por abdomen agudo en el paciente geriátrico. *Revista Electrónica Archivo Médico de Camagüey*. 2001;5(3). Disponible en:  
<http://www.amc.sld.cu/amc/2001/v5n3/454.htm>
  33. Vera M, Especiales A. Significado de la calidad de vida del adulto mayor para sí mismo y para su familia. *An Fac Med Lima*. 2007;68(3).
  34. Bakker LRJ. *Revista Chilena de Neuropsicología RCNP* [Internet]. Vol. 5, *Revista Chilena de Neuropsicología*. Universidad de La Frontera; 2006 [cited 2019 Jun 2021]. Available from: <http://www.redalyc.org/html/1793/179318868006/>
  35. Sanca M. Tipos de investigación científica. *Rev. Med. Act. Clin*. 2011 Junio; 9(11)
  36. Rodríguez G, Gil J, García E. *Metodología de la Investigación cualitativa*. Granada:Ediciones Aljibe; 1996. p. 31
  37. Hernández R, Fernández C, Baptista M. *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición ed. Interamericana Editores SAdCV, editor. México D.F.: McGraw-Hill

- Education; 2014.
38. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Primera ed. Ecuador UIId, editor. Guayaquil: Departamento de Investigación y Postgrados; 2020.
  39. Pérez H. y Rovelo J. Moral, ética y bioética: un punto de vista práctico. 2015; 3(1): 79- 84
  40. Narro J., Rodríguez J., Viesca C. Ética y salud. Retos y reflexiones. 2014, 140 (6). Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0016-38132004000600017](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132004000600017)