



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE
MEDICINA DEL HOSPITAL II 2 MINSA- TARAPOTO. PERIODO JUNIO -
JULIO 2012.**

TESIS:

Presentada por:

**BACH. LÓPEZ AMASIFÉN, WENDY FIORELLA.
BACH. RODRÍGUEZ CURI, KELLY.**

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

Asesora:

Obst. GABRIELA DEL PILAR PALOMINO ALVARADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-T
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



TESIS

Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA-TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012.

JURADO CALIFICADOR:



Dra. Enf. Luisa Condori

Presidente



Biólogo Dr. Jorge Torres Delgado

Miembro



Enf. Mg. Lucy Villena Campos

Miembro



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-T
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA-TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012”

CONSTANCIA:

Conste con la presente que la Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, ha asesorado el proyecto de tesis titulado **“Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012”**, presentado por las Bachilleres en Enfermería: López Amasifén, Wendy Fiorella y Rodríguez Curi, Kelly.

Por lo tanto, queda revisado y aprobado, por la suscrita, se expide el presente a fin que sea presentado para el trámite respectivo.

Tarapoto 14 de Noviembre del 2012.

Atentamente:

.....
Dra. Gabriela del Pilar Palomino
Alvarado

Asesora

DEDICATORIA

A mis padres, Juan Rodríguez Castro y Elsa Curi Santillán, 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.

Kelly Rodríguez Curi.

A Dios por ser mi estimulación hacia la superación
Por haberme permitido llegar hasta este punto y
haberme dado la vida para lograr mis objetivos,
además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Meladi y Leonardo porque me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento,. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Wendy Fiorella López Amasifén.

AGRADECIMIENTO

A los pacientes adultos mayores y enfermeros(as) del servicio de Medicina del Hospital II-2 MINSA - Tarapoto, por permitirnos realizar la investigación en sus instalaciones y conocer el nivel de Satisfacción de los pacientes. Al Director del Hospital II-2 MINSA - Tarapoto de San Martín, por las facilidades para el ingreso a la institución que dirige.

A nuestra asesora Obst. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo de investigación.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, asimismo a nuestros docentes, Lucy Amelia Villena Campos, Luz Karen Quintanilla Morales y a la jefa de enfermeras del Hospital II-2 MINSA – Tarapoto Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramírez Panduro, quienes nos brindaron su conocimiento para la concretización de nuestro desarrollo profesional, e igualmente agradecemos al Lic. Edwin Hernández Torres, por su asesoramiento estadístico.

INDICE

	PAG.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. CARACTERIZACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	01
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	06
1.3. OBJETIVOS.....	06
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	08
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	09
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	22
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.2. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE.....	27
3.3. TIPO DE ESTUDIO.....	28
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	28

3.5.	DESCRIPCIÓN DE LA SEDE DE ESTUDIO.....	28
3.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.7.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	30
3.8.	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	30
3.9.	METODOS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	31
3.10.	VALIDEZ.....	32
3.11.	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	33
IV.	RESULTADOS.....	35
V.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	47
VI.	CONCLUSIONES.....	55
VII.	RECOMENDACIONES.....	57
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
IX.	ANEXOS.....	63

RESUMEN

El presente estudio titulado: “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA - TARAPOTO.

ABSTRACT:

The present study: Level of satisfaction of the patient Major adult on the care that the nurse offers in the service of Medicine of the Hospital the IInd- 2 MINSA - TARAPOTO. These investigation was realized in Period June - July, 2012; It had as objective: To determine the level of Satisfaction of the Major adult Patient on the care that the Nurse offers in the Service of Medicine of the Hospital the IInd -2 MINSA - TARAPOTO. Period June - July, 2012.

The Methodological Design was an applicative investigation of the descriptive simple of transverse court, in which the scale will be in use as instrument. The sample considered for the study of investigation was shaped by 30 patients Major Adults who are hospitalized in the Services of General Medicine of the Hospital the IInd -2 MINSA - TARAPOTO.

The conclusions in the present study were: The patient Major adult presents in major percentage a HIGH level of satisfaction on taken care that the nurse offers in the service of Medicine of the HII2 MINSA - TARAPOTO.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN:

1.1 CARACTERIZACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:

El envejecimiento de la población peruana es una situación demográfica cuyos efectos sociales y económicos requieren de una respuesta activa de los diferentes sectores de la sociedad en general y del sector salud en particular, involucrados en la temática del adulto mayor.

En tal sentido, el sistema de salud 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.

La presente investigación titulada “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II 2 TARAPOTO. Periodo Junio – Julio 2012”, tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II MINSA - Tarapoto .

El presente estudio está estructurado en diversas partes las cuales son:

Marco Teórico en donde se presenta la revisión de la literatura que son los antecedentes, es decir, los estudios realizados anteriormente y que guardan relación con la investigación.

Antecedentes de estudio; Bases teóricas, Justificación del Estudio; Problema e Hipótesis, percepción de las ideas de las investigadoras en relación al proyecto de investigación.

Objetivos, en el cual se detalla los objetivos planteados para el presente estudio.

Materiales y Métodos, en el cual se presenta el tipo y nivel de investigación teniendo en cuenta la naturaleza del problema y los objetivos del estudio; la población y la muestra que formó parte del estudio; además se presenta la técnica e instrumento de la recolección de datos, la validez y confiabilidad.

Resultados, en donde se detallan los resultados del estudio de investigación.

Análisis y Discusión, en la cual se comparan los resultados obtenidos en el estudio de investigación con los resultados de otros estudios de investigación de contenido parecido.

Conclusiones, en la cual se mencionan las ideas finales del proyecto de investigación.

Recomendaciones, aquellas que van a orientar la manera de mejorar los resultados obtenidos en el proyecto de investigación. Bibliografía y Anexos, donde se encuentra el instrumento del estudio a aplicar en el desarrollo de la investigación.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizará como técnica la Entrevista estructurada y como instrumento la escala.

La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encuentran hospitalizados en los Servicios de Medicina General del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO.

Luego de realizada la investigación se hará llegar a las autoridades de dicho hospital los resultados a fin de mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital MINSA II 2 TARAPOTO; dirigidos hacia la población por etapa de vida y sobre todo a los grupos más vulnerables, dentro de los cuales se encuentran las personas adultas mayores; lo cual contribuirá a disminuir la morbilidad en la población mayor de 60 años.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Alta sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA – TARAPOTO.

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de estimulación y compensación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

El nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de confirmación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de sosiego y relajación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

El total obtenido en la investigación, el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA, es Alta.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

El problema de investigación quedó formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II - 2 MINSA-TARAPOTO? Periodo Junio – Julio 2012

1.3.OBJETIVOS:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de Medicina del HOSPITAL II - 2 MINSA - TARAPOTO.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de estimulación y compensación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II2 – Tarapoto. Junio - Julio 2012.

- Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II2 – Tarapoto. Junio - Julio 2012.

- Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II2 – Tarapoto. Junio - Julio 2012.

- Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de confirmación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II2 – Tarapoto. Junio - Julio 2012.

- Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de sosiego y relajación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II2 – Tarapoto. Junio - Julio 2012.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

Durante nuestra formación profesional en las diferentes instituciones de salud, y habiendo realizado nuestras prácticas pre-profesionales durante un año en el área de hospitalización en el HII2-MT, hemos podido observar que la mayoría de profesionales de enfermería realizan cuidados en forma funcional por la gran demanda de pacientes que existe en el servicio o por no contar con el personal necesario y más aún si son adultos mayores, puesto requieren de un cuidado personalizado por el grado de dependencia que tiene cada uno.

Se considera de gran relevancia realizar el estudio en este grupo etáreo, conociendo así la satisfacción de la persona adulta mayor en el cuidado de su salud, teniendo en cuenta para esto las características socio-culturales de la población.

El estudio se considera pertinente, pues se hará llegar los resultados al del Hospital II – 2 MINSA TARAPOTO directamente a la jefa de enfermeras del plantel, con la finalidad de proponer que realicen capacitaciones, teniendo como eje nuclear la satisfacción de los pacientes. Contribuyendo así a su recuperación y a un envejecimiento saludable.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO:

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A la realización de revisión literaria de la satisfacción del adulto frente a la atención por el personal de enfermería encontramos:

A nivel Internacional, Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006), en Mérida – Venezuela, realizaron un estudio sobre “Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel, concluyendo lo siguiente:

El 82% consideró que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente. Cuando requirieron atención el 54% respondieron que fueron atendidos oportunamente, mientras que el 46% no, por la alta demanda de usuarios. El 85% de los usuarios expresaron que el cuidado de Enfermería es bueno y que recibieron información sobre los medicamentos administrados.

Los autores sugieren incentivar al personal de salud a continuar gestionando la calidad del servicio (1).

Ariza Olarte, Claudia (2007), realizó en Bogotá – Colombia un estudio sobre “Satisfacción el cuidado de enfermería en el paciente”, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción con el cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna de un Hospital de tercer nivel en Bogotá, en la cual reportó:

Que los pacientes del servicio de medicina interna hospitalizados tienen un ALTO grado de satisfacción, consideran que la enfermera tiene apariencia profesional, es organizada y conoce la forma correcta de administrar los medicamentos y el tratamiento, así como manejar equipos necesarios para su cuidado.

De acuerdo a la clasificación: alto, medio, bajo; lo más sobresaliente es que están satisfechos en un grado ALTO con el desempeño de enfermería respecto a categorías relacionadas con aspectos científico- técnicos (medicamentos, tratamiento, equipos, confort). (2)

Anika Remuzgo Artezano (2002) realizo en lima una investigación acerca del “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”.

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de la enfermera en el Servicio de Geriatría del HNGAI.

El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo de corte transversal en una población de 76 pacientes.

Llegando a las siguientes conclusiones:

El nivel de satisfacción del paciente Adulto es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de Geriatría del HNGAI, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. (3)

Guillermo Falcón Lucy María y Huere Vítor Liliana Eulogia (2007), realizaron en Lima una investigación titulada “Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza setiembre - febrero”, con el objetivo de

determinar el grado de satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería.

Concluyendo que el 34% de pacientes atendidos refirieron que la atención brindada por el Profesional de enfermería es Buena, el 32% considera que la atención es REGULAR y el 28% que es MALA. (4)

Zavala Lizaraso, Gloria Isabel (2009), realizó en Lima un estudio sobre 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 en el 2009”, tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HNMD en el 2009.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: 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. (5)

López Zegarra Osvaldo (2007), realizó en Tumbes un estudio sobre “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes - 2006”, con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de las personas hospitalizadas, en relación a los cuidados, refirió que, el 63.1% de las personas motivo en estudio tienen un nivel ALTO respecto a los cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos. (6)

Gonzales Gutiérrez, José Gabriel (2011), realizó en Huánuco un estudio sobre el “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011.”

Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina, 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. (7)

Lourdes Gabriela Parillo Condori (2009), realizó en Tarapoto un estudio sobre la “Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las Enfermeras en el servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II – 1 MINSA – TARAPOTO, durante el periodo de julio a octubre.”, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario adulto en relación a la atención de las enfermeras, refirió que la satisfacción del usuario adulto del servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II – 1 MINSA – TARAPOTO obtuvo un promedio de 24.04 puntos, con rango entre 17 y 30 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción MEDIA.(8)

2.2. BASES TEÓRICAS:

ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICO DEL ADULTO MAYOR.

El proceso de envejecimiento de la población:

El envejecimiento no es simplemente un proceso físico, sino también un proceso mental. En otros tiempos, particularmente en los países industrializados, el envejecimiento implicaba la jubilación forzosa y la disminución de las funciones físicas y de la capacidad mental, lo que a menudo llevaba como secuela el alejamiento del individuo de las actividades normales de la sociedad (9).

El envejecimiento, según Mora Teruel (1999) es un proceso deletéreo, que acontece en todo ser vivo con el tiempo, como expresión de la interacción entre el programa genético del individuo y su medio ambiente (10). Así entonces, se considera al envejecimiento y la muerte, al igual que al nacimiento y la maduración, como parte del ciclo vital normal.

Ahora que la supervivencia hasta edades avanzadas es un fenómeno común, las personas le temen menos a la muerte y más a la discapacidad, o a tener que depender de otras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria (11).

Desde una perspectiva demográfica, el envejecimiento de la población puede definirse como el proceso de cambios en la estructura por edad y sexo con una doble dimensión, diferenciable por sus causas y por sus efectos:

a) Aumenta la proporción de las personas mayores, es decir, el grupo de las personas de mayor edad crece más rápidamente que el conjunto de la población. La causa de esta variación es fundamentalmente, el descenso de la natalidad, que se conoce como envejecimiento por la base de la pirámide. En circunstancias excepcionales, la pérdida de población joven, normalmente por emigración, también podría producir un rápido envejecimiento por la base (12).

b) El grupo de personas mayores crece en términos absolutos con un ritmo de continuo, como consecuencia del aumento de la esperanza de vida en

todas las edades, por ello, cada vez es mayor la proporción de los individuos de cada generación que superan el umbral de los 60 años y que, traspasada esta barrera, sobreviven durante más años.

Es lo que se denomina envejecimiento por la cúspide de la pirámide y responde por tanto a la inercia de los aportes de la propia estructura por edad. Debe recordarse que la mayor sobre mortalidad, masculina con el aumento de la edad, va creciendo la relación de feminidad hasta alcanzar valores superiores a dos mujeres por varón a partir de los 85 años (13).

Además refiere que en los últimos 35 años la población de 60 y más años se ha triplicado aumentando en aproximadamente en 1 millón 700 mil personas.

Mientras que la población en su conjunto ha crecido en ese periodo con una tasa promedio anual en 2,0%, las mayores de 60 años presentan una mayor velocidad de crecimiento 11(3,3% anual). Pero el proceso es aún más dinámico en el grupo de los más longevos.

Continúa mencionando que el ritmo de crecimiento de la población de 80 y más años es cerca de dos veces que la del conjunto de la población peruana.

De 114 mil 445 habitantes que registro el Censo de 1972, ha pasado a 388 mil 388 personas en este último censo (14).

El Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente Adulto Mayor:

A continuación se presenta la teoría de Marie Françoise Colliere que enfoca el cuidado De enfermería en el Adulto Mayor en seis considerando (15):

❖ **Cuidados de estimulación:** Para enfermería significa aumentar la capacidad del usuario para lograr la comprensión y aceptación de los daños de su salud, su participación en su tratamiento y en su autocuidado. Por ejemplo: estimular al adulto mayor con sobrepeso para que haga cambios de estilo de vida permanentes en relación a hábitos de alimentación y ejercicios, de tal manera que contribuyan a la prevención significativa de enfermedad coronaria, pero también a sentirse más ágiles y mejorar su figura, abarca una estimulación psicológica, física y social.

Estos cuidados son muy importantes en la promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, tanto en el trabajo individual como colectivo con diferentes grupos humanos.

Las acciones de estimulación pueden ser tanto físicas como psicológicas casi siempre van unidas porque se complementan ya que la estimulación física y psicológicas se suman, sobre todo cuando hay determinados grados de dependencia en el paciente adulto mayor.

Se estimula empoderando, otorgando ciudadanía, reforzando la personalidad animando a obtener beneficios de salud, pero también ayudando a realizar ejercicio, realizando movilización precoz del paciente, y dando masajes de estimulación, entre otros (op.cit.).

❖ **Cuidados de compensación:** Para enfermería representa la ayuda que debemos ofrecer a los usuarios para el logro del equilibrio de su salud y sin duda alguna representa la ayuda física, psicológica y social según sean las necesidades insatisfechas de la persona cuidada.

Este tipo de cuidado alcanza su mayor significado cuando las personas atendidas tienen un alto grado de dependencia debido a su enfermedad y hospitalización.

El cuidado de enfermería de compensación incluye la satisfacción de necesidades humanas que el paciente no puede hacer por sí mismo porque ignora cómo se hace, porque no tienen la fuerza física y psicológica para hacerlo. Incluye también todo el apoyo que ofrece la enfermera para que el paciente sea sometido a medios diagnósticos y tratamiento, salvaguardando la integridad y la vida al menor costo social y económico para el paciente.

La enfermera aporta con un alto grado de competencia técnica la cual requiere especialización en el dominio de los conocimientos actitudes habilidades y destrezas específicas. (op.cit.).

❖ **Cuidados de consecución y continuidad de la vida:** Para enfermería representa la provisión de cuidados que ofrezcan seguridad al paciente en el sentido más amplio.

Es posible que la personalidad y la competencia técnica (conocimientos, actitudes, habilidad y destrezas) de la enfermera juegue un papel decisivo para que el paciente se sienta seguro del personal que lo atiende, conozca la verdad y la asuma, este informado sobre los resultados, es muy importante que el paciente analice día a día su evolución y palpe

(reconozca) sus resultados, aquí juega un papel importante la información que se le ofrezca. El cuidado debe ser oportuno y eficiente (op.cit.).

❖ **Cuidados para resguardar la Autoimagen del Paciente:** El cuidado de enfermería debe referirse a la contribución que hace el personal de enfermería para lograr que el paciente tenga una imagen real del y de los que conforman su entorno hay que ayudarlo a mantener su autoestima y aceptarse y estimarse asimismo. Para esto la enfermera debe conocer a fondo al paciente de preferencia, valore, creencias y costumbres y tener una sólida formación científica que haya reforzado sus valores personales acerca del ser humano su comportamiento y su cultura, esta última define muchas reacciones y comportamientos de las personas sobre todo las creencias religiosas, patrones culturales, modos de vida.

El cuidado debe expandirse a la familia y comunidad (tener en cuenta la diversidad cultural).

En esta área se confronta la aceptación por parte del paciente de su enfermedad y su colaboración en el tratamiento, pues está probado que el paciente que no consigue alcanzar este objetivo, retarda su tratamiento y hasta podría complicarse su evolución sin tener razones objetivas (op.cit.).

❖ **Cuidados de confirmación:** Afirma Colliere que para enfermería significaría contribuir al desarrollo de la personalidad del usuario, este tipo de cuidado es tanto más intenso, cuanto más dependiente está el sujeto por razones de su situación de salud, sin embargo este tipo de cuidados contribuye a fortalecer psicológicamente al usuario más allá de la enfermedad.

Los cuidados de confirmación se dan específicamente a través de relación enfermera-paciente, creando una interacción que permita al usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud. Para Colliere es una fuerza que ayuda a la madurez y que tiene por meta promover el desarrollo de la personalidad hacia una vida sana y productiva del individuo, familia y comunidad. Estos cuidados son de naturaleza existencial ya que a través de la experiencia de la enfermedad la enfermera fortalece la personalidad del Adulto Mayor.

Colliere recomienda que la enfermera asuma el rol de sustituto, consejero y persona recurso (op.cit.).

❖ **Cuidados de sosiego y relajación:** Las personas de manera general cuando descubren que su salud está amenazada recurren a solicitar ayuda pero mucho más cuando la han perdido, ello le genera ansiedad e incertidumbre que altera el sosiego y relajación que empeora los síntomas iniciales y retardan su tratamiento.

Muchas veces situaciones del entorno como déficit económico, falta de trabajo, pérdidas (divorcio, muerte de un ser querido, robos) producen ansiedad y desequilibrio emocional que altera la relajación y sosiego en diferentes grados, la intervención de enfermería debe actuar de manera inmediata y hacer un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad del paciente y su entorno a fin de salir de la crisis en el menor tiempo posible, para lograr que el paciente descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento.

En los pacientes hospitalizados no solo les altera la naturaleza del paciente, y no solo a un sistema o aparato, por ello el cuidado va más allá del procedimiento, requiere comprensión de la situación del paciente y su cultura (op.cit.).

Para Colliere, "La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y comunitaria"(16).

La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo (17).

Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad (18).

Según *Avadis Donabedian*, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo (19).

Avadis Donabedian refiere: "...La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal.

Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente..."

Mateo V. Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos (20).

2.3. Definición Operacional De Términos

- **Nivel de Satisfacción:** Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje y que fue medido en niveles altos y bajo a través de una escala.
- **Paciente Adulto Mayor:** Toda persona varón o mujer de 60 años a más, que por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud, se hospitalizo en el Servicio de Medicina General del HII2M-T.
- **Cuidados de Enfermería:** Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente adulto mayor para satisfacer sus necesidades.
- **Enfermera:** Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del paciente adulto mayor hospitalizado.

CAPITULO III:

MARCO METODOLÓGICO:

3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor es Alta sobre los cuidados que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA – TARAPOTO.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE:

El Tema de Investigación, es **Univariable** la cual es el NIVEL DE SATISFACCIÓN del paciente Adulto Mayor.

3.3. TIPO DE ESTUDIO:

El Diseño Metodológico fue de una investigación investigación básica Cuantitativo – descriptivo, retrospectivo de corte transversal.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El presente estudio del estudio es Descriptivo simple ya que permitió obtener información precisa sobre la variable a investigar, así como describir la variable de estudio y luego con los resultados obtenidos procedimos a identificar y determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II – 2 MINSA TARAPOTO

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA SEDE DE ESTUDIO:

El presente estudio de investigación se realizó en el Hospital Nacional II 2 MINSA - TARAPOTO en el Servicio de Medicina General; es una Institución de Segundo Nivel, muy representativa referente a cuidados de la salud a nivel nacional, está ubicado en el Jr. Ángel Delgado Morey S/N en el distrito de Tarapoto.

Esta institución cuenta con servicios en donde se brinda atención integral de enfermería, con un promedio de 5 a 8 enfermeras por servicio a excepción de emergencia que cuenta con 12 enfermeras. Para fines de la investigación se ha tomado el servicio de Medicina varones y mujeres, en el cual trabajan 7 enfermeras (una que cumple función administrativa y 6 labor asistencial); los cuales están distribuidas en 2 turnos diurnos y nocturnos de 12 horas excepto la jefe de enfermería que tiene turno diurno de 6 horas en las mañanas permanente y determinadas ocasiones también cubre los turnos nocturnos.

El servicio de Medicina cuenta con 36 camas, donde el profesional de enfermería brinda atención directa las 24 horas del día. El estudio de investigación específicamente se realizó en los servicios de Medicina, el cual dispone de 36 camas para Medicina general.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA:

UNIVERSO:

Todos los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA – TARAPOTO.

POBLACION Y MUESTRA:

La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA – TARAPOTO.

Para la selección de la muestra se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

3.7. CRITERIOS DE INCLUSION:

- ✓ Pacientes mayores de 60 años de edad.
- ✓ Pacientes que haya sido hospitalizado en el servicio de Medicina del HMII2-T.
- ✓ Pacientes que acepten participar en el estudio.
- ✓ Pacientes que acepten participar en el estudio.
- ✓ Paciente mayor de 60 años de edad que al momento de la encuesta, se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.

3.8. CRITERIOS DE EXCLUSION

- ✓ Pacientes con trastorno en el sensorio.
- ✓ Pacientes inestables.

3.9. METODOS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

Para el efecto de la recolección de datos se utilizó como instrumento la Encuesta, la cual se aplicó en forma personal a cada paciente adulto mayor por parte de la investigadora; con el objetivo de obtener información acerca del “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA II – 2 TARAPOTO”.

La estructura del instrumento consta de las siguientes partes: presentación, instrucciones, datos generales en relación al paciente adulto mayor y el contenido propiamente dicho.

Constó de 15 ítems estructurados según las dimensiones, entre los cuales se formularon enunciados. Este instrumento fue diseñado por las autoras y constó de 15 ítems: 10 ítems de respuestas afirmativas y 05 de respuesta negativas, que fue procesado de la siguiente forma:

Ítems Afirmativos:

1

2

3

Ítems Negativos:

3

2

1

Para iniciar la recolección de los datos del presente estudio de investigación, se realizó los trámites administrativos correspondientes, a través de un oficio de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, dirigido al Director del Hospital II – 2 MINSA TARAPOTO.

3.10. VALIDEZ:

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo la prueba de “Juicio de Expertos” para lo cual se contó con la participación de profesionales que laboran en el área de Geriatría y del área de investigación; cuyas opiniones y recomendaciones sirvieron para mejorar el instrumento.

Los resultados del “Juicio de Expertos” fueron sometidos a la Prueba Binomial obteniéndose lo siguiente.

Además para determinar la Validez de Constructo se calculó el Coeficiente de Correlación de Pearson para cada ítem del instrumento.

3.11. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Para el procedimiento para el análisis de los datos se generó una muestra piloto para la confiabilidad y rango de error presentando al asesor estadístico quien utilizó el paquete estadístico Microsoft Excel. El análisis fue de tipo descriptivo, utilizando la distribución de frecuencia y las medidas estadísticas respectivas para la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores.

Se vació los puntajes obtenidos, en las hojas codificadas del programa Excel; el cuestionario elaborado por las autoras para medir el nivel de satisfacción de los pacientes adulto mayor fue clasificado mediante la siguiente categoría:

Preguntas positivas:

- ✓ Siempre..... 3 puntos.
- ✓ A veces..... 2 puntos.
- ✓ Nunca..... 1 punto.

Preguntas negativas:

- ✓ Siempre..... 1 punto.
- ✓ A veces..... 2 puntos.
- ✓ Nunca..... 3 puntos.

PUNTAJES:

- ✓ Puntaje máximo del instrumento = 45 puntos.
- ✓ Puntaje mínimo del instrumento = 15 puntos.

Luego estos puntajes fueron clasificados en dos niveles de satisfacción del paciente adulto mayor, se trabajó utilizando la sumatoria de cada paciente, dentro de los valores obtenidos se encontró el Promedio aritmético y la Desviación Estándar, para agruparlas en el nivel de satisfacción alta y nivel de satisfacción baja; se determinó de la siguiente manera:

Para la univariable del nivel de satisfacción del paciente adulto mayor se determinó de la siguiente manera:

- ✓ NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTA: 31 – 45 puntos.
- ✓ NIVEL DE SATISFACCIÓN BAJA: 15 – 30 puntos.

La valoración de los datos obtenidos, se realizó en base a la escala ordinal, se presentó mediante tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas circulares y analizadas con la técnica estadística de frecuencia en el ámbito descriptivo.

CAPÍTULO IV:

RESULTADO

Luego de recolectados los datos, estos fueron procesados a través de una matriz de codificación tripartida, sobre la base de códigos previamente establecidos (“Anexo”), para dicho procesamiento se hizo uso del programa Microsoft Excel. Los datos procesados sirvieron de base para ser presentados en Tablas estadísticas y gráficos circulares.

Tabla N° 1: Pacientes Por Sexo Según De Edad De Los Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012.

EIDADES	SEXO				TOTAL	
	M	%	F	%	T	%
61-64	3	75	1	25	4	13
65-68	4	57	3	43	7	23
69-72	2	29	5	71	7	23
73-77	2	40	3	60	5	17
78-82	4	57	3	43	7	23
TOTAL	15	50	15	50	30	100

Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En la Tabla N° 1, se observa que la edad mínima es de 61 años y la máxima de 82 años. Además se observa que el 23% de los pacientes del estudio,

tienen una edad entre 65 y 68 años; asimismo entre 69 y 72 años como también entre 78 y 82 años, respectivamente. También el 17% de los pacientes tienen una edad entre 73 y 77 años; y el 13% tienen una edad entre 61 y 64 años.

Identificamos que el 50% son del sexo masculino y también el otro 50% son del sexo femenino. Resaltamos que en el intervalo de 61 a 64 años, el 75% son del sexo masculino y el 25% son del sexo femenino. De los tres intervalos de edad que tienen el mismo porcentaje respectivo de pacientes, en el intervalo tres (69 – 72 años), observamos que el 29% son del sexo masculino y el 71% son del sexo femenino.

Tabla N°2: Pacientes Por Sexo Según Grado de Instrucción de los Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012.

GRADO INST.	SEXO		TOTAL
	M	F	
ANALFABETO	5	2	7
PRIMARIA	8	9	17
SECUNDARIA	2	2	4
SUPERIOR	0	2	2
TOTAL	15	15	30

Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

El cuadro N° 2, muestra la situación educativa por la que atraviesan los pacientes adultos mayores.

Pacientes adultos mayores tienen educación secundaria (4), asimismo (2) de ellos con educación superior; (17) pacientes recibió únicamente Educación Primaria Básica. Y 7 de ellos no accedió ningún tipo de educación.

Tabla N°3: Medidas Estadísticas de Puntajes Obtenidos en la Aplicación del Instrumento por las Dimensiones en Pacientes Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012.

MED. EST.	CUID: EST.COMP.	CUID: CONS/ CONT VIDA	CUID:RESG AUTOIMG.	CUID: CONF.	CUID:SOSG/ RELAJ.	TOTAL
PROMEDIO	14.3	4.6	6.8	4.8	4.3	34.8
MODA	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
DESV. ESTANDAR	1.60	0.86	1.27	0.71	1.26	3.89
COEF. VARIACIÓN	11%	18%	18.70%	14.70%	28.80%	11%

Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

Donde:

- + **Med. Est:** Medidas Estadísticas.
- + **Cuid: Est.Comp.:** Cuidados de Estimulación y Compensación.
- + **Cuid: Cons/ Cont vida:** Cuidados de Consecución y Continuidad de la vida.
- + **Cuid:Resg AutoImg.:** Cuidados para Resguardar la Autoimagen.
- + **Cuid: Conf.:** Cuidados de Confirmación.
- + **Cuid: Sosg/Relaj.:** Cuidados de Sosiego y Relajación.
- + **Desv. Estándar:** Desviación Estándar.
- + **Coef. Variación:** Coeficiente de Variación.

En la Tabla N° 3 podemos apreciar las diferentes Medidas Estadísticas que hemos utilizado para la realización de nuestro Informe, se observa que la Moda en las diferentes dimensiones tiene como resultado un nivel de satisfacción ALTO de los pacientes del estudio.

Además de ello se puede ver en las dimensiones se cumplen una buena homogenización reflejada en el Coeficiente de variación, teniendo en cuenta las dimensiones: Cuidados de Estimulación y Compensación (11%), Cuidados de Consecución y Continuidad de la vida (18%), Cuidados para Resguardar la Autoimagen (18.7%), Cuidados de Confirmación (14.7%) y Cuidados de Sosiego y Relajación teniendo el (28.8%) teniendo el valor más elevado dentro de los parámetros aceptables de la variación (< 50%). Siendo el Coeficiente de Variación Total (11%) cumpliendo con la homogenización aceptable (< 15%).

Tabla N°4: Nivel De Satisfacción en los Pacientes Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012. Por DIMENSIONES.

NIVEL SATISF.	DIMENSIONES									
	CUID: EST.COMP.		CUID: CONS/ CONT VIDA		CUID:RESG AUTOIMG.		CUID: CONF.		CUID:SOSG/ RELAJ.	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ALTO	28	93	27	90	25	83	28	93	19	63
BAJO	2	7	3	10	5	17	2	7	11	37
TOTAL	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

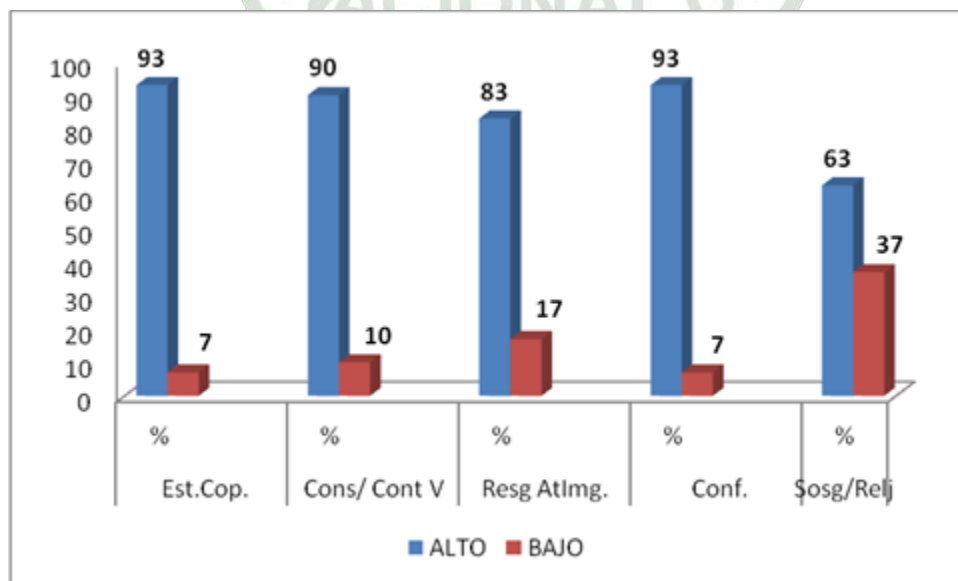
Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En la tabla N° 4 respecto al Nivel de Satisfacción del paciente Adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital MINSA II-2 - T por las Dimensiones en el 2012 se puede observar lo siguiente:

De un total de 30 (100%) de pacientes adultos mayores encuestados, de acuerdo a los cuidados de estimulación y compensación que brinda el profesional de enfermería, 28 (93%) pacientes afirmaron tener un nivel ALTO de satisfacción y 02 (7%) tienen un nivel BAJO de satisfacción; en los cuidados de consecución y continuidad de la vida 27(90%) pacientes afirmaron tener un nivel ALTO de satisfacción y 03(10%) tienen un nivel BAJO

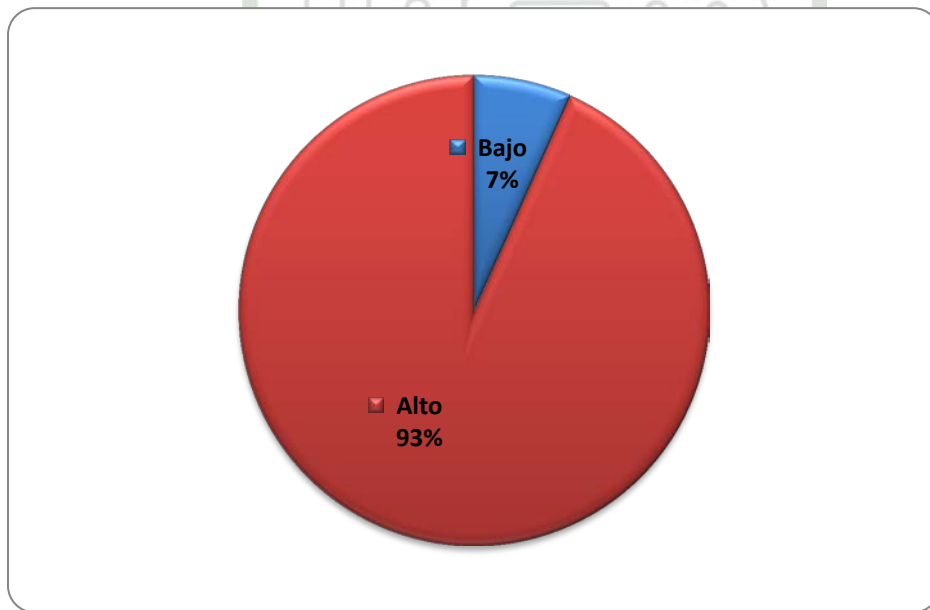
de satisfacción; en los cuidados para resguardar la autoimagen del paciente, 25 (83%) pacientes afirmaron tener un nivel ALTO de satisfacción y 05 (17%) tienen un nivel BAJO de satisfacción; en los cuidados de confirmación 28 (93%) pacientes afirmaron tener un nivel ALTO de satisfacción y 02 (7%) tienen un nivel BAJO de satisfacción; en los cuidados de sosiego y relajación 19 (63%)pacientes afirmaron tener un nivel ALTO de satisfacción y 11(37%) tienen un nivel BAJO de satisfacción.

Grafico N° 1: Nivel De Satisfacción en los Pacientes Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012. Por DIMENSIONES.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

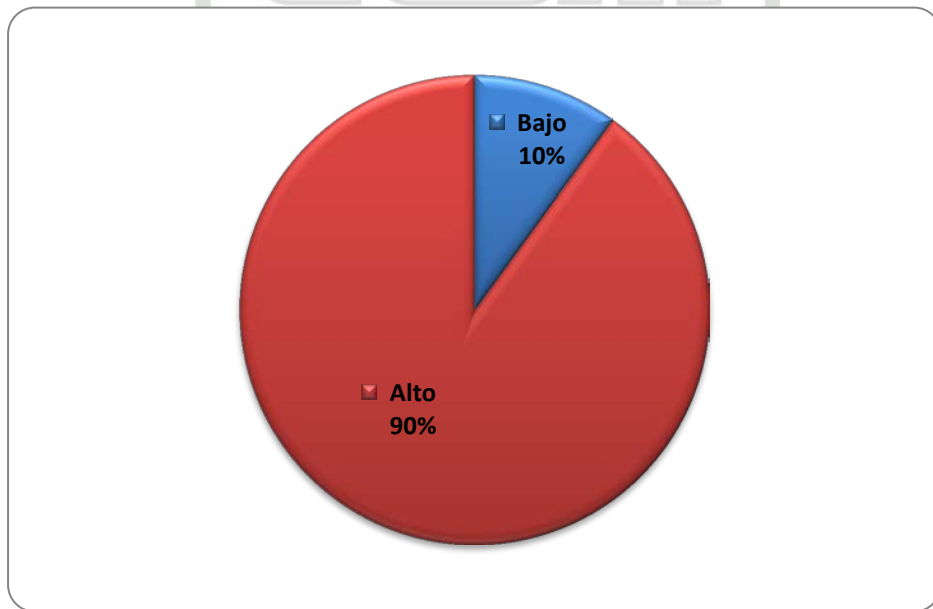
Gráfico N° 2: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de Estimulación y Compensación que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En el gráfico N° 2, se puede observar que el 7% de los pacientes adulto mayor tienen un nivel de satisfacción bajo y el 93% tienen un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados de Estimulación y compensación que brinda la enfermera.

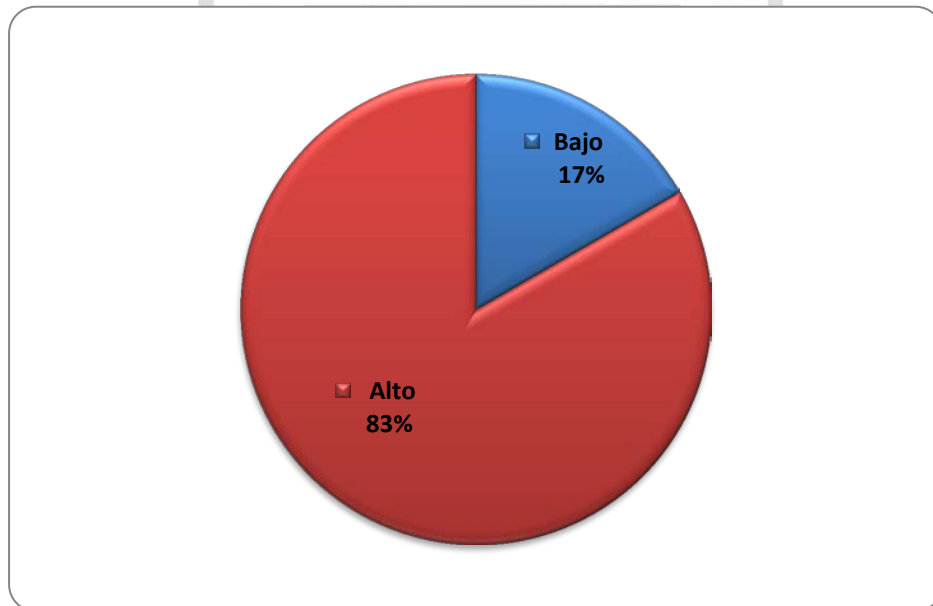
Gráfico N° 3: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de Consecución y Continuidad de la Vida que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En el gráfico N° 3, se puede observar que el 10% de los pacientes adulto mayor tienen un nivel de satisfacción bajo y el 90% tienen un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados de Consecución y Continuidad de la vida que brinda la enfermera.

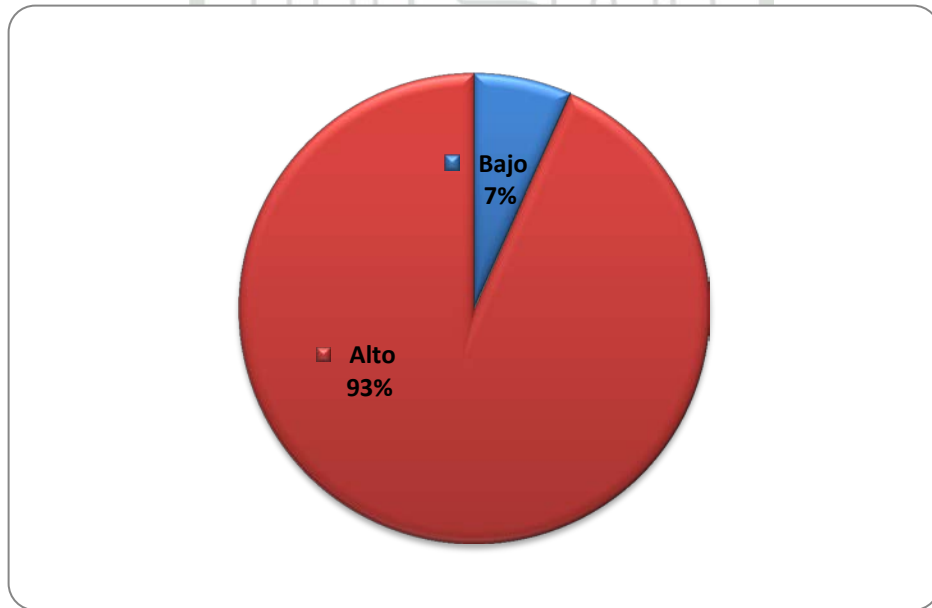
Gráfico N° 4: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de Resguardar la Autoimagen del Paciente que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En el gráfico N° 4, se puede observar que el 17% de los pacientes adulto mayor tienen un nivel de satisfacción bajo y el 83% tienen un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados para Resguardar la Auto imagen que brinda la enfermera.

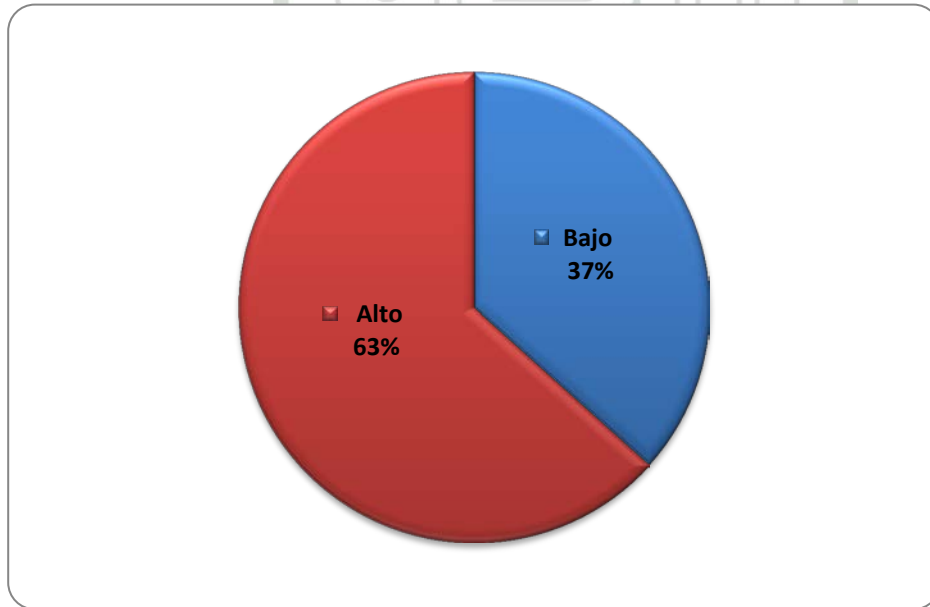
Gráfico N° 5: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de Confirmación que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En el gráfico N° 5, se puede observar que el 7% de los pacientes adulto mayor tienen un nivel de satisfacción bajo y el 93% tienen un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados de Confirmación que brinda la enfermera.

Gráfico N° 6: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado Cuidados de Sosiego y Relajación que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En el gráfico N° 6, se puede observar que el 37% de los pacientes adulto mayor tienen un nivel de satisfacción bajo y el 63% tienen un nivel de satisfacción alto sobre los cuidados de Sosiego y Relajación que brinda la enfermera.

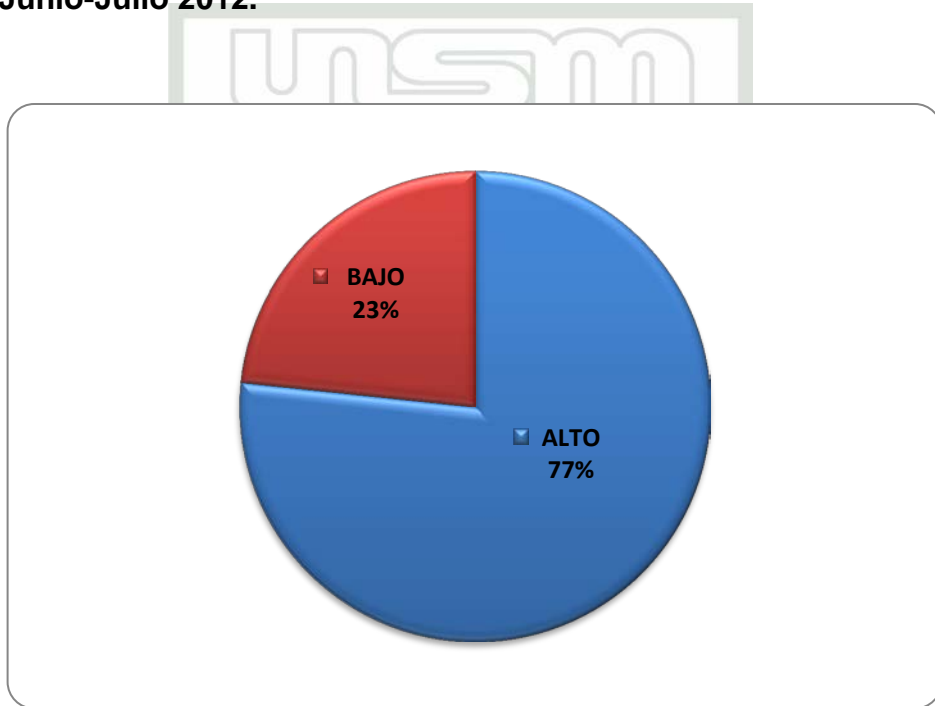
Tabla N°5: Nivel De Satisfacción en los Pacientes Adultos Mayores Del Servicio De Medicina Del Hospital II -2 MINSA-Tarapoto. Periodo Junio-Julio 2012.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE PACIENTES	%
ALTO	23	77
BAJO	7	23
TOTAL	30	100

Fuente: Elaborado por las autoras. 2012

En la Tabla N° 5 podemos observar que el 77% de los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina del HII2MT reflejan un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera siendo (23), por el contrario el 23% expresa que el nivel de satisfacción es BAJO los cuales fueron (7) pacientes.

Gráfico N° 7: Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2MT. Periodo Junio-Julio 2012.



CAPÍTULO V:

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En cuanto a los cuidados de estimulación y compensación brindados por la enfermera, que se caracteriza por estimular la capacidad del paciente adulto mayor para lograr la comprensión y aceptación de los daños de su salud. Se evidencia que el paciente adulto mayor tiene un nivel de satisfacción alto respecto a la motivación del paciente a expresar libremente sus necesidades, pero cabe resaltar que existe alto nivel de satisfacción respecto al indicador la enfermera busca la colaboración del paciente en su cuidado, reflejando la buena interacción social entre el paciente y la enfermera.

Respecto a la dimensión de cuidados de estimulación y estimulación en el estudio de investigación de ZAVALA LIZARASO, Gloria, realizado en el Hospital Dos de Mayo, Región Lima, 2009; se obtuvo que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados, 53% tienen un nivel de satisfacción bajo, 35% tienen un nivel de satisfacción medio y 12% tienen un nivel de satisfacción alto.

Llegando a la conclusión que los cuidados brindados por el profesional de enfermería respecto a la estimulación de los pacientes adultos mayores es ALTA, puesto que la población así lo confirma.

En cuanto a los cuidados de Consecución y Continuidad de la vida que brinda la enfermera, que consiste en 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.

Teniendo como referencia el estudio de investigación de ZAVALA LIZARASO, Gloria, realizado en el Hospital Dos de Mayo, Región Lima, 2009; tiene como resultado que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados, 55% tienen un nivel de satisfacción alto, 32% tienen un nivel de satisfacción medio y 13% tienen un nivel de satisfacción bajo.

Observando que los resultados obtenidos en la investigación son parecidas, concluimos a que el cuidado que brinda la enfermera respecto a la consecución y continuidad de la vida, es ALTA.

En cuanto a los cuidados para Resguardar la Auto imagen del paciente que brinda la enfermera que consiste en ayudarle a mantener su autoestima y estimarse asimismo, están caracterizados por el trató humanizado de la enfermera, respetar su cultura, costumbres y creencias, entre otros.

Se evidencia un nivel de satisfacción alto respecto al trato cordial y humanizado de la enfermera, lo que estaría fortalecimiento la autoestima, la identidad del paciente adulto mayor durante el cuidado de enfermería.

Teniendo como referencia el estudio de investigación de ZAVALA LIZARASO, Gloria, realizado en el Hospital Dos de Mayo, Región Lima, 2009; tiene como resultado que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados, 42% tienen un nivel de satisfacción medio, 33% tienen un nivel de satisfacción alto y 25% tienen un nivel de satisfacción bajo.

Observando que existe un nivel de satisfacción medio de acuerdo a la percepción de los pacientes adultos mayores en la investigación mencionada, de esta manera concluimos que los resultados obtenidos en la actual investigación demuestra un nivel de satisfacción alto de manera que el cuidado de autoimagen que brindan las enfermeras del servicio de medicina del Hospital MINSA II 2 Tarapoto es de calidad y calidez.

Con respecto a los cuidados de confirmación brindados por la enfermera, que consiste en el reconocimiento de la enfermera hacia el paciente, hacerlo sentir importante como persona, fortaleciendo la personalidad del paciente adulto mayor; de los cuales se pueden evidenciar después de las entrevistas realizadas un nivel de satisfacción alto respecto al reconocimiento de la enfermera hacia el paciente así como la orientación que se realiza al paciente acerca de las visitas familiares, los horarios, mejorando de esta manera la colaboración del paciente en su cuidado, adelantar así su recuperación.

Teniendo como referencia el estudio de investigación de ZAVALA LIZARASO, Gloria, realizado en el Hospital Dos de Mayo, Región Lima, 2009; tiene como resultado que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados, 46% tienen un nivel de satisfacción Medio, 37% tienen un nivel de satisfacción bajo y 17% tienen un nivel de satisfacción alto.

En los resultados obtenidos podemos observar ciertas diferencias ya que en la investigación mencionada los resultados tienden a ser de características medias o bajas en cuanto a la percepción del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, y en nuestra investigación, destaca el nivel de satisfacción ALTO en los pacientes adultos mayores.

Respecto a los cuidados de Sosiego y relajación que brinda la enfermera, que consiste en lograr que el paciente descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento. Estos cuidados están caracterizados por el acercamiento de la enfermera para brindarle un abrazo o una palmada al paciente adulto mayor, conversación de la enfermera con el paciente durante los procedimientos a realizar. Se evidencia que los cuidados de Sosiego y Relajación que brinda la enfermera son de nivel de satisfacción ALTO en el cuidado de enfermería al paciente adulto mayor.

Teniendo como referencia el estudio de investigación de ZAVALA LIZARASO, Gloria, realizado en el Hospital Dos de Mayo, Región Lima, 2009; tiene como resultado que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados, 42% tienen un nivel de satisfacción medio, 33% tienen un nivel de satisfacción alto y 25% tienen un nivel de satisfacción bajo.

De esta manera podemos concluir que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en esta dimensión de cuidado respecto al estudio de investigación de Zavala Lizaraso es de Nivel medio y en el actual estudio de investigación alcanza un nivel Alto.

Podemos observar que el 77% de los pacientes adultos mayores del servicio de Medicina del HII2MT reflejan un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera, por el contrario el 23% expresa que el nivel de satisfacción es BAJO.

En el estudio de investigación de ALTAMIRANO Y CHAVEZ el porcentaje obtenido en la investigación respecto al nivel de satisfacción del usuario es ALTO.

El estudio realizado por ALTAMIRANO REQUEJO, Nancy Y CHAVEZ SANCHEZ, Jessica; coincide con los resultados totales de nuestro estudio de investigación, detallando así que el nivel de satisfacción que tienen los pacientes adultos mayores en el servicio de medicina del Hospital II – 2 MINSA – Tarapoto, es ALTO.

CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES

Del presente trabajo se puede concluir lo siguiente:

- ✓ El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es Alto sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HMII2T.
- ✓ El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de estimulación y compensación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.
- ✓ En el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.
- ✓ En el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.

- ✓ En el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de confirmación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.
- ✓ En el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión cuidados de sosiego y relajación que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HMII2T, es Alta.
- ✓ En el total obtenido en la investigación, el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 MINSA, es Alta.

CAPÍTULO VII:

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se derivan del presente estudio son:

- ✓ Continuar con las capacitaciones a la enfermera sobre el cuidado humanizado al paciente adulto mayor, con el fin de mantener el nivel de satisfacción en el Adulto Mayor.
- ✓ Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería en el paciente adulto mayor teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.
- ✓ Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.
- ✓ Realizar estudios de investigación similares en pacientes de otro grupo étnico, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.

- ✓ Realizar estudios de investigaciones anualmente para así captar mejor la percepción de los niveles de satisfacción de los pacientes en determinados servicios de atención de los hospitales de la región.



CAPÍTULO VIII:

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1). ARIZA OLARTE, Claudia. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Paciente. Medwave. Año 2007, N°. 3. Disponible en: <http://www.mednet.cl/link.cgi/medwave/Enfermería/Mar2004/2712>.

(2). REMUZGO ARTEZANO, Anika. Nivel de Satisfacción del Paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de la Enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001 – 2002. Lima – Perú. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. 2003. Acceso 20 de Junio del 2012. Disponible en: <http://sisbid.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Tesis/Principal.asp>

(3). GUILLERMO FALCÓN, Lucy María; HUERRE VITOR Liliana Eulogia. Grado de Satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería en el laboratorio del Hospital Arzobispo Loayza. Setiembre – Febrero. UPEU. Lima – 2007. Disponible en: <http://investigacion.eupeu.edu.pe/index.pho/Tesis:MECC0506>.

(4). ZAVALA LIZARASO, Gloria Isabel. 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. LIMA. Biblioteca Virtual Nacional Mayor de San Marcos. 2009.

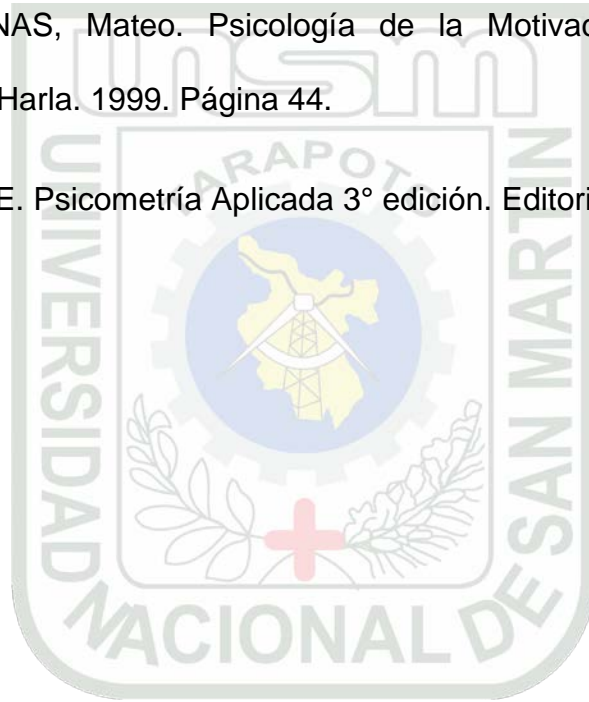
- (5). LOPEZ ZEGARRA, Osvaldo. Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de Enfermería. Servicio Medicina. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria Tumbes – 2006. Tesis presentada para optar Título Profesional de Licenciado de Enfermería. Tumbes – Perú. 2007. Acceso 21 de Junio del 2012. Disponible en: <http://untumbes.edu.pe/inv/alumnos/fcs/ee/tesis/pdf/rt0048.pdf> hospitalizacion
- (6). GONZALES GUITIERREZ, José Gabriel. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano 2011. Disponible en: <http://delbensayos.com/temas-variados/niveldesatisfaccionc3>.
- (7). PARILLO CONDORI, Lourdes Gabriela. Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las enfermeras en el servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II – 1 MINSA – TARAPOTO, durante el periodo julio a octubre del 2009. Tesis presentada para optar Título Profesional de Licenciado de Enfermería. Biblioteca Especializada de la Universidad Nacional de San Martín. 2009.
- (8). REGINA WALDOW, Vera. Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería. 1ra Edición. Editorial Nueva Palabra. México. 2008. Págs. 12- 14.

- (9). MORATRUDEL. Modelos y Teorías en Enfermería. Editorial Harcourt Brace. 4° Edición. Barcelona – España. 2007.
- (10). MIRA, J.J.; ARANAZ, J. La satisfacción de los pacientes como una medida del resultado de la atención sanitaria. Barcelona – España. Disponible: <http://scielo.iscii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>. 2007.
- (11). POLETTI, Rosette. Cuidados de Enfermería, tendencias y Conceptos Actuales. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España. 2004.
- (12). MINSA. "Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva de la usuario, Lima - Perú 2000".
- (13). CONAMED. Recomendaciones para mejorar la atención en Enfermería. Revista de Enfermería. 2007. Páginas 115 – 116.
- (14).FRACOISE COLLIERE. TEORIAS DE ENFERMERÍA. 2002, Disponible en: <http://www.megraw-hill-es/bcv/guide/capitulo/8448167120.pdf>
- (15). FRANCOISE, MARIE. Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería. Rev. Rol de Enfermería. Lima – Perú. Página 27.
- (16). EL PAÍS. El paciente se vuelve impaciente. Barcelona – España. 2006. Páginas 34 – 36.
- (17). WITTAKKER, James. Psicología Motivacional. Tercera edición, Editorial Interamericana. México. 1998.

(18). DONABEDIAN, Avadis. "Evaluando la Calidad de la Atención Médica. Editorial Prensa Mexicana".

(19). MANKELERINAS, Mateo. Psicología de la Motivación 2° edición. Marcelona Editorial Harla. 1999. Página 44.

(20). THORNDIKE. E. Psicometría Aplicada 3° edición. Editorial Limusa. 1999.



ANEXOS:

01. ENCUESTA:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN –T

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del HII2MT”

ENCUESTA

PRESENTACIÓN: Estimado Sr. (a), soy bachiller de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente encuesta, con la finalidad de determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el servicio de salud de Medicina. Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

I. Datos Generales:

Edad:.....Años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

a. Analfabeta () b. Primaria () c. Secundaria () d. Superior ()

II. Nivel de Satisfacción:

A continuación se presentan preguntas con tres posibles respuestas de las cuales debe marcar con una “X” lo que crea correcto:

VARIABLE: Nivel de Satisfacción				
DIMENSIÓN 01: Cuidados de Estimulación y Compensación				
INDICADORES				
Nro.	ITEMS			
01	FISICA	Nunca	Algunas Veces	Siempre
1	¿La enfermera busca su colaboración en su cuidado?			
2	¿La enfermera le ayuda a la realización de sus necesidades diarias de manera amable?			
02	PSICOLOGICA	Nunca	Algunas Veces	Siempre
3	¿La enfermera le permite expresar sus necesidades?			
4	¿La enfermera lo ayuda a mejorar su estado de ánimo?			
03	SOCIAL	Nunca	Algunas Veces	Siempre
5	¿La enfermera lo motiva a participar en sus cuidados?			
6	¿La enfermera apoya en el dialogo con sus familiares?			

DIMENSIÓN 02: Cuidados de Consecución y Continuidad de la Vida				
INDICADORES				
Nro.	ITEMS			
04	SEGURIDAD	Nunca	Algunas Veces	Siempre
7	¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera?			
05	EFICIENTE	Nunca	Algunas Veces	Siempre
8	¿Cree que la enfermera le informa eficientemente sobre su estado de salud?			

DIMENSIÓN 03: Cuidados para resguardar la autoimagen del Paciente.				
INDICADORES				
Nro.	ITEMS			
06	AUTOESTIMA	Nunca	Algunas Veces	Siempre
9	¿La enfermera le hace sentir especial, que merece atención y afecto?			
07	CULTURA Y CREENCIAS	Nunca	Algunas Veces	Siempre
10	¿La enfermera le brinda educación para los cuidados en su hogar, respetando su cultura y creencias?			
08	ACEPTACION	Nunca	Algunas Veces	Siempre
11	¿La enfermera lo ayuda a aceptar y entender su problema?			

DIMENSIÓN 04: Cuidados de Confirmación del Paciente.				
INDICADORES				
Nro.	ITEMS			
09	CONFIRMACION	Nunca	Algunas Veces	Siempre
12	¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le da tiempo a Ud. para que reitere la explicación?			
10	COLABORACION	Nunca	Algunas Veces	Siempre
13	¿La enfermera colabora con su educación sobre su enfermedad?			

DIMENSIÓN 05: Cuidados de Sosiego y Relajación				
INDICADORES				
Nro.	ITEMS			
11	ANSIEDAD	Nunca	Algunas Veces	Siempre
14	¿Cuándo se siente ansiosa la enfermera lo ayuda a superar sus miedos?			
12	INCERTIDUMBRE	Nunca	Algunas Veces	Siempre
15	¿La enfermera conversa con usted para aclarar sus dudas?			

El instrumento para medir el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Hospital II 2 MINSA-Tarapoto fue diseñado por las autoras y consta de 15 ítems: 10 ítems de respuestas afirmativas y 05 de respuesta negativas, que será procesado de la siguiente forma:

Ítems Afirmativos

Ítems Negativos

1

3

2

2

3

1

02. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	ÍTEMS
<p>VARIABLE</p> <p>Nivel De Satisfacción</p>	<p>Grado de bienestar expresa el usuario.</p>	<p>El Nivel de Satisfacción es el grado de expresión relacionadas al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje.</p>	<p>+Cuidados de Estimulación y Compensación.</p> <p>+ Cuidados de Consecución y Continuidad de la vida.</p> <p>+Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente.</p> <p>+Cuidados de Confirmación del paciente.</p> <p>+Cuidados de Sosiego y Relajación.</p>	<p>+Física.</p> <p>+Psicológica.</p> <p>+Social.</p> <p>+Seguridad.</p> <p>+Eficiente.</p> <p>+Autoestima.</p> <p>+Cultura y Creencias.</p> <p>+Aceptación.</p> <p>+Confirmación.</p> <p>+Colaboración.</p> <p>+Ansiedad.</p> <p>+Incertidumbre</p>	<p>+ Ítems 1-2.</p> <p>+ Ítems 3-4.</p> <p>+ Ítems 5-6.</p> <p>+Ítems 7.</p> <p>+Ítems 8.</p> <p>+Ítems 9.</p> <p>+Ítems 10.</p> <p>+Ítems 11</p> <p>+Ítems 12.</p> <p>+Ítems 13.</p> <p>+Ítems 14.</p> <p>+Ítems 15.</p>

03. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

UNSM

EAPE

FCS

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012

**Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.**

Experto: Mg Sc. Lic. Enf. Lucy Villena Campos.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		✓			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones: *Corregir la pregunta n° 8, modificar la terminología a mas sencillas.*
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-
 Tarapoto, 12-06-12.



Firma del experto
 DNI: 01128470.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Durante el mes de Junio 2012

**Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.**

Experto: Lic. Enf. Luz Karen Quintanilla Morales.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.				X	
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones: *mejorar la redacción para una buena interpretación*
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-
 Tarapoto, *09-06-2012*



Firma del experto
DNI: 25004507

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012

**Nombre de las estudiantes: Kelly Rodríguez Curi.
Wendy Fiorella López Amasifén.**

Experto: Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramírez Panduro.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			✓		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-fetest (piloto)			✓		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			✓		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			✓		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones: *Se sugiere Terminado la investigación dejar las*
En consecuencia el instrumento puede ser aplicado- *Recomendación para la mejora*
Tarapoto, *del servicio*
10-6-2012

GUBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 UE - HOSPITAL II 2 - TARAPOTO

Firma del experto

Lic. Enf. Tanith Tatiana Ramírez Panduro

DNI: 740015104

SOLICITA PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

SEÑOR:

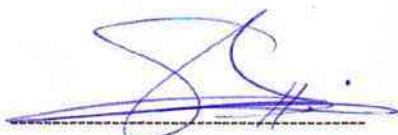
DR. JAVIER FEDERICO PALOMINO DAVILA
DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA - HOSPITAL II -2 – TARAPOTO

CIUDAD.-

Bachilleres en Enfermería, Wendy Fiorella López Amasifén, identificada con DNI 46383101, con domicilio legal en Jr. Antonio Raimondi # 681 – 683 – Tarapoto; Kelly Rodríguez Curi, identificado con DNI 46236901, con domicilio legal en Jr. Moyobamba # 413, ante usted con todo respecto nos presentamos y exponemos.

Que para alcanzar el título profesional, necesitamos como requisito principal realizar un proyecto de investigación el cual lleva como título: **Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda el (la) Enfermero (a) en el servicio de Medicina del Hospital II - 2 MINSA - TARAPOTO. Periodo Junio - Julio 2012.**, para la cual realizamos un instrumento de investigación denominado en este caso ENCUESTA para ser aplicado a los pacientes mayores de 60 años de edad hospitalizados en el servicio de Medicina.

A la espera de su respuesta, y agradeciendo de antemano su permiso, lo saluda atentamente.



Wendy Fiorella López Amasifén
DNI: 46383101



Kelly Rodríguez Curi
DNI: 46236901



TARAPOTO, JUNIO DEL 2012

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DE TARAPOTO
Mg. Lucy A. Villena Campos
C.E.P. 18118
SERVICIO MEDICINA

*Para el Jefe de Servicio
de Medicina para brindar
participación*

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
Dirección Regional de Salud San Martín
Hospital II -2 - Tarapoto


North Tuesta Chuquizuta
CUP. 6595

*Se otorga permiso para
Aplicación de la encuesta.*

Resp. Capacitación

05. TABLA TRIPARTITA:

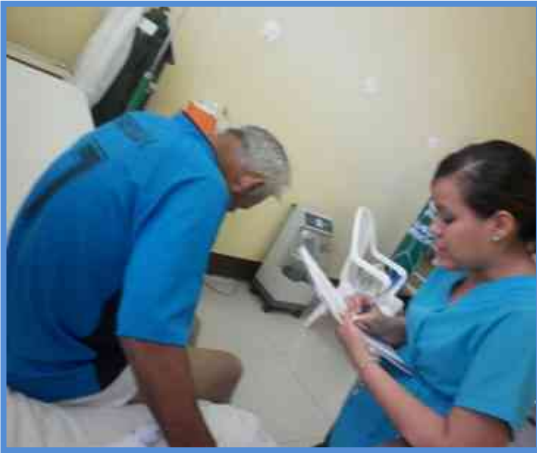
Datos Generales				Cuid: Estimulación y Compensación						Cuid: Cons/ Cont vida				Cuid: Resg Autolmg.					Cuid: Conf.				Cuid: Sosg/Relaj.				PUNJ TOTAL	NIVEL TOTAL		
Nro.	Edad	Sexo	G_Inst	CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	Ptaje total	Nivel Satis	CC7	CC8	Ptaje total	Nivel Satis	CR9	CR10	CR11	Ptaje total	Nivel Satis	CC12	CC13	Ptaje total	Nivel Satis	CS14	CS15			Ptaje total	Nivel Satis
1	77	2	2	3	3	2	2	3	1	14	ALTO	2	2	4	ALTO	3	1	2	6	ALTO	2	3	5	ALTO	2	2	4	ALTO	33	ALTO
2	61	2	1	2	3	2	3	3	3	16	ALTO	2	3	5	ALTO	2	2	3	7	ALTO	2	3	5	ALTO	2	3	5	ALTO	38	ALTO
3	82	1	2	3	1	2	3	2	3	14	ALTO	3	3	6	ALTO	2	1	2	5	BAJO	3	2	5	ALTO	2	3	5	ALTO	35	ALTO
4	82	1	2	2	2	3	2	3	3	15	ALTO	2	2	4	ALTO	3	1	3	7	ALTO	2	2	4	ALTO	2	3	5	ALTO	35	ALTO
5	69	1	2	3	3	1	2	1	1	11	BAJO	2	3	5	ALTO	1	1	2	4	BAJO	3	2	5	ALTO	1	2	3	BAJO	28	BAJO
6	72	2	2	3	1	1	2	2	3	12	ALTO	3	3	6	ALTO	3	2	3	8	ALTO	2	3	5	ALTO	1	2	3	BAJO	34	ALTO
7	72	1	2	3	2	3	2	1	2	13	ALTO	3	2	5	ALTO	3	1	2	6	ALTO	1	2	3	BAJO	1	2	3	BAJO	30	BAJO
8	65	1	3	2	2	2	3	3	3	15	ALTO	2	2	4	ALTO	3	1	2	6	ALTO	3	2	5	ALTO	2	1	3	BAJO	33	ALTO
9	67	2	2	3	2	2	2	2	3	14	ALTO	3	3	6	ALTO	3	2	2	7	ALTO	3	2	5	ALTO	2	3	5	ALTO	37	ALTO
10	68	1	2	3	3	2	3	2	3	16	ALTO	3	2	5	ALTO	3	2	3	8	ALTO	3	3	6	ALTO	3	3	6	ALTO	41	ALTO
11	70	1	4	3	3	1	3	1	2	13	ALTO	1	3	4	ALTO	1	3	2	6	ALTO	3	1	4	ALTO	1	2	3	BAJO	30	BAJO
12	67	2	3	3	3	2	2	2	3	15	ALTO	2	2	4	ALTO	3	2	3	8	ALTO	3	2	5	ALTO	2	2	4	ALTO	36	ALTO
13	82	2	2	2	3	3	3	3	3	17	ALTO	2	2	4	ALTO	3	3	2	8	ALTO	3	2	5	ALTO	1	3	4	ALTO	38	ALTO
14	75	1	3	3	1	3	2	1	3	13	ALTO	2	2	4	ALTO	3	3	2	8	ALTO	3	2	5	ALTO	2	3	5	ALTO	35	ALTO
15	62	2	1	2	3	3	2	3	3	16	ALTO	3	2	5	ALTO	3	3	2	8	ALTO	3	2	5	ALTO	1	2	3	BAJO	37	ALTO
16	64	2	2	3	3	1	2	3	2	14	ALTO	2	1	3	BAJO	2	2	1	5	BAJO	2	2	4	ALTO	1	2	3	BAJO	29	BAJO
17	77	1	2	3	2	2	3	2	1	13	ALTO	2	3	5	ALTO	3	3	2	8	ALTO	2	2	4	ALTO	3	2	5	ALTO	35	ALTO
18	66	2	1	2	2	3	2	2	3	14	ALTO	2	3	5	ALTO	1	1	2	4	BAJO	2	2	4	ALTO	2	1	3	BAJO	30	BAJO
19	84	1	1	2	2	3	3	2	3	15	ALTO	2	3	5	ALTO	3	2	3	8	ALTO	2	3	5	ALTO	1	2	3	BAJO	36	ALTO
20	70	2	2	2	2	1	2	3	1	11	BAJO	3	2	5	ALTO	3	3	2	8	ALTO	2	3	5	ALTO	3	2	5	ALTO	34	ALTO
21	65	2	2	3	2	3	2	3	2	15	ALTO	3	3	6	ALTO	3	2	2	7	ALTO	2	3	5	ALTO	3	3	6	ALTO	39	ALTO
22	72	1	2	3	3	2	2	2	3	15	ALTO	3	3	6	ALTO	2	2	2	6	ALTO	3	2	5	ALTO	3	3	6	ALTO	38	ALTO
23	74	2	3	2	3	1	3	1	3	13	ALTO	2	3	5	ALTO	1	3	1	5	BAJO	2	1	3	BAJO	1	1	2	BAJO	28	BAJO
24	81	2	1	3	2	2	2	3	3	15	ALTO	3	2	5	ALTO	2	2	3	7	ALTO	3	3	6	ALTO	3	3	6	ALTO	39	ALTO
25	73	1	2	3	2	3	2	3	3	16	ALTO	2	3	5	ALTO	3	2	3	8	ALTO	3	2	5	ALTO	3	3	6	ALTO	40	ALTO
26	65	1	2	2	2	2	3	3	3	15	ALTO	2	1	3	BAJO	2	2	3	7	ALTO	2	3	5	ALTO	2	3	5	ALTO	35	ALTO
27	72	1	4	3	3	2	3	2	3	16	ALTO	2	2	4	ALTO	3	2	3	8	ALTO	3	2	5	ALTO	2	2	4	ALTO	37	ALTO
28	78	2	2	2	3	1	3	2	1	12	ALTO	1	2	3	BAJO	3	2	1	6	ALTO	3	2	5	ALTO	2	1	3	BAJO	27	BAJO
29	62	1	4	3	3	3	3	3	2	17	ALTO	2	2	4	ALTO	3	3	2	8	ALTO	3	2	5	ALTO	3	2	5	ALTO	38	ALTO
30	81	2	1	3	3	2	2	3	2	15	ALTO	2	3	5	ALTO	2	3	2	7	ALTO	3	3	6	ALTO	3	3	6	ALTO	39	ALTO

**06. PUNTAJES OBTENIDOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DE
LOS CUIDADOS QUE BRINDA LA ENFERMERA A LOS PACIENTES
ADULTOS MAYORES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HII2MT.**

N° Pac	Cuid: Est.Comp.		Cuid: Cons/ Cont vida		Cuid:Resg Autolmg.		Cuid: Conf.		Cuid:Sosg/Rela j.		PUNJ TOTAL	NIVEL TOTAL
	Ptaje total	Nivel Satis	Ptaje total	Nivel Satis	Ptaje total	Nivel Satis	Ptaje total	Nivel Satis	Ptaje total	Nivel Satis		
1	14	ALTO	4	ALTO	6	ALTO	5	ALTO	4	ALTO	33	ALTO
2	16	ALTO	5	ALTO	7	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	38	ALTO
3	14	ALTO	6	ALTO	5	BAJO	5	ALTO	5	ALTO	35	ALTO
4	15	ALTO	4	ALTO	7	ALTO	4	ALTO	5	ALTO	35	ALTO
5	11	BAJO	5	ALTO	4	BAJO	5	ALTO	3	BAJO	28	BAJO
6	12	ALTO	6	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	3	BAJO	34	ALTO
7	13	ALTO	5	ALTO	6	ALTO	3	BAJO	3	BAJO	30	BAJO
8	15	ALTO	4	ALTO	6	ALTO	5	ALTO	3	BAJO	33	ALTO
9	14	ALTO	6	ALTO	7	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	37	ALTO
10	16	ALTO	5	ALTO	8	ALTO	6	ALTO	6	ALTO	41	ALTO
11	13	ALTO	4	ALTO	6	ALTO	4	ALTO	3	BAJO	30	BAJO
12	15	ALTO	4	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	4	ALTO	36	ALTO
13	17	ALTO	4	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	4	ALTO	38	ALTO
14	13	ALTO	4	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	35	ALTO
15	16	ALTO	5	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	3	BAJO	37	ALTO
16	14	ALTO	3	BAJO	5	BAJO	4	ALTO	3	BAJO	29	BAJO
17	13	ALTO	5	ALTO	8	ALTO	4	ALTO	5	ALTO	35	ALTO
18	14	ALTO	5	ALTO	4	BAJO	4	ALTO	3	BAJO	30	BAJO
19	15	ALTO	5	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	3	BAJO	36	ALTO
20	11	BAJO	5	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	34	ALTO
21	15	ALTO	6	ALTO	7	ALTO	5	ALTO	6	ALTO	39	ALTO
22	15	ALTO	6	ALTO	6	ALTO	5	ALTO	6	ALTO	38	ALTO
23	13	ALTO	5	ALTO	5	BAJO	3	BAJO	2	BAJO	28	BAJO
24	15	ALTO	5	ALTO	7	ALTO	6	ALTO	6	ALTO	39	ALTO
25	16	ALTO	5	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	6	ALTO	40	ALTO
26	15	ALTO	3	BAJO	7	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	35	ALTO
27	16	ALTO	4	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	4	ALTO	37	ALTO
28	12	ALTO	3	BAJO	6	ALTO	5	ALTO	3	BAJO	27	BAJO
29	17	ALTO	4	ALTO	8	ALTO	5	ALTO	5	ALTO	38	ALTO
30	15	ALTO	5	ALTO	7	ALTO	6	ALTO	6	ALTO	39	ALTO

07. Fotos:

FOTOGRAFÍA Nº 1



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012

FOTOGRAFÍA Nº 2



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012

FOTOGRAFÍA Nº 3



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012

FOTOGRAFÍA Nº 4



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012

FOTOGRAFÍA Nº 5



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012

FOTOGRAFÍA Nº 6



FUENTE: Fotografía tomada durante visita al HII2MT – Año 2012