

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**  
**DELICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE**  
**EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL**  
**SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL REGIONAL II - 2**  
**TUMBES 2017**

**AUTORAS:**

**Bach. JASHIRA VIRGINIA SAAVEDRA ORTIZ**

**Bach. MAYRA LISSETTE BUSTAMANTE GUARANDA**

**TUMBES – PERU**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**INFORME DE TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE  
EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA (O) EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL REGIONAL II - 2  
TUMBES 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**Br. ENF.JASHIRA VIRGINIA SAAVEDRA ORTIZ**

---

**Autora**

**Br. ENF.MAYRA LISSETTE BUSTAMANTE GUARANDA**

---

**Autora**

**LIC. ENF. CERVANTES RUJEL BALGÈLICA ANTAZARA**

---

**Asesora**

## RESPONSABLES

Br. ENF. JASHIRA V. SAAVEDRA ORTIZ

---

EJECUTORA

Br. ENF. MAYRA L. BUSTAMANTE GUARANDA

---

EJECUTORA

LIC. ENF. BALGÉLICA A. CERVANTES RUJEL

---

ASESORA

## MIEMBROS DEL JURADO

MG. MARÍA LUZ BRAVO PÉREZ

---

Presidenta

MG.BGO. AMERICO ROBLES PINEDO

---

Secretario

LIC. DARWIN QUEVEDO QUENECHÉ

---

Vocal

## **DEDICATORIA**

Esta Tesis está dedicada a Dios por brindarme salud, perseverancia y humildad para mi carrera profesional.

A mi Madre Cristina por su apoyo incondicional y su ahínco de decirme “avanza que sí puedes”.

A mi hijo Dayro por ser mi motivo de esfuerzo a seguir siempre adelante y a mis hermanos y demás familiares que de una u otra manera estuvieron ahí apoyándome y confiando en mí durante mi carrera profesional.

**MAYRA BUSTAMANTE**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas ni desfallecer en el intento.

A mis padres y hermana, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi Hijo, que es mi orgullo y mi gran motivación, me impulsa cada día a superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. A mi Esposo, por sus palabras, confianza y amor, y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

**JASHIRA SAAVEDRA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos principalmente a todo el personal del Hospital Regional 2-II Tumbes, por las facilidades brindadas y el libre desplazamiento dentro de su ambiente, en especial a las licenciadas en enfermería del servicio de medicina; ya que gracias a ello fue posible abordar a los adultos mayores de nuestra población en estudio.

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Tumbes, donde provienen nuestros docentes los que día a día impartieron en nosotros sus conocimientos teóricos y prácticos que ayudaron a forjar nuestra carrera profesional.

Un sincero agradecimiento a nuestra profesora: Cervantes Rujel, Balgética Antazara, nuestra asesora; por su apoyo, amistad y paciencia, durante todo el desarrollo del proyecto de tesis. A nuestros miembros de jurado por sus oportunos aportes y correcciones en la presente tesis.

**LAS AUTORAS**

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Los autores Jashira Virginia Saavedra Ortiz y Mayra Lissette Bustamante Guaranda, declaramos que los resultados reportados en esta tesis, son producto de nuestro trabajo siempre con el apoyo de nuestra asesora y el jurado calificador en cuanto a su conceptualización y análisis de datos. Así mismo, declaramos que hasta donde tenemos conocimiento nuestro informe no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación; en este sentido, afirmamos que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de nuestra propia autoría.

Declaramos finalmente que la redacción de esta tesis, es producto de nuestro propio trabajo con la dirección, apoyo de nuestra asesora de tesis y nuestro jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o la expresión escrita.

---

**JASHIRA V. SAAVEDRA ORTIZ**

---

**MAYRA L. BUSTAMANTEGUARANDA**



## ÍNDICE

|                                   | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------|-------------|
| RESUMEN                           | x           |
| ABSTRACT                          | xi          |
| INTRODUCCION                      | 12          |
| CAPITULO I. MARCO TEORICO         | 15          |
| CAPITULO II. MATERIAL Y METODOS   | 29          |
| CAPITULO III. RESULTADOS          | 34          |
| CAPITULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 48          |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES    | 52          |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS        | 55          |
| ANEXOS                            | 59          |

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo simple de diseño transversal, realizado en el Hospital Regional II-2 Tumbes, el cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes 2017; la muestra estuvo conformada por 30 adultos mayores; se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. Sobre los cuidados en general que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor en el servicio de medicina, predomina el nivel de satisfacción bajo con el 47%. Para los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen predomina el nivel de satisfacción bajo con el que 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente; solo los cuidados de sosiego y relajación y compensación; presentan un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% respectivamente.

**PALABRAS CLAVES:** Adulto mayor, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente.

## **ABSTRACT**

The present research is a simple descriptive type of cross-sectional design, performed at the Regional Hospital II-2 Tumbes, which had as general objective to determine the level of satisfaction of the elderly adult patient about the care provided by the nurse in the service of medicine of the Regional Hospital II-2 Tumbes 2017; The sample consisted of 30 elderly adults; The interview technique was used as the questionnaire instrument. About the general care provided by the nurse to the elderly adult patient in the medical service, the low satisfaction level predominates with 47%. For the care of stimulation, confirmation, achievement and continuity of life and to protect the self-image predominates the level of satisfaction low with which 47%, 37%, 40%, and 37% respectively; Only the care of quiet and relaxation and compensation; Have a high level of satisfaction with 40% and 43% respectively.

**KEY WORDS:** Elderly, nursing care, patient satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En el Perú la esperanza de vida al nacer se ha incrementado en las últimas cuatro décadas y actualmente según los datos del INEI 2015, los hombres peruanos vivirán en promedio de 72 años, mientras que las mujeres lo harán hasta los 77.3 años y para el año 2050 el INEI también hizo una proyección en la cual afirmo que la esperanza de vida alcanzara los 79 años; en tal sentido el mayor protagonismo corresponderá a los adultos mayores (60 y más años de edad), que aumentaron 6,0 veces entre los años 1950 y 2015 y prácticamente se triplicarán entre el 2015 y el 2050, hasta superar a la población menor de 15 años por un margen del 17%.<sup>1</sup>

En tal sentido este grupo de población se enfrenta a cambios importantes que lo hace susceptible a enfermedades crónicas degenerativas y a las propias de la edad; como resultado de ello tiende a mayor demanda en los servicios de salud en el segundo nivel, por tal motivo el equipo multidisciplinario debe prestar mayor interés a la población adulta mayor, especialmente el profesional de enfermería que tiene a su cargo los Programas del Adulto Mayor PAM; ya que la razón de ser de enfermería hacia este grupo se debe centrar en la atención de sus necesidades y expectativas, lo que implica establecer una relación enfermera-paciente que genere un cuidado de calidad, concebida como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente,

otorgada de forma holística e integral; con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios.

En la actualidad se viene controlando la calidad en la atención de salud es por ello que la calidad de los servicios de enfermería, se vienen evaluando y para ello, existen mecanismos que permitan emitir juicios de la atención que se proporciona de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios.<sup>2</sup>

Por tal motivo fue necesario investigar la satisfacción del adulto mayor ya que la satisfacción del paciente constituye un elemento importante en aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover; la investigación tomó importancia al obtener hallazgos reveladores que permitirá al profesional de enfermería, reorientar y ejercer cambios en su cuidado, que al ser experimentado por el paciente, permita generar sentimientos y/o sensaciones que serán expresado en satisfacción, también estos resultados permitirán coadyuvar a mejorar las estrategias para fortalecer la atención de enfermería y por ende el cuidado que se brinda a los usuarios del servicio de medicina del Hospital Regional 2-II, por ser uno de los establecimiento de salud de vital importancia en la región de Tumbes.

Así también los hallazgos puedan formar parte de cambios estratégico en otras instituciones a nivel nacional y local; servirá también como fuente de referencia para futuras investigaciones intencionados a investigar la satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado, dado que en la actualidad el cuidado se orienta a lo biológica perdiendo en todo sentido la parte humana.

Por lo anterior señalado, la idea que generó el presente estudio, surgió del interés personal de las autoras y tuvo como punto de partida la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes? Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes – 2017 y los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado de estimulación, confirmación, consecución y continuidad, autoimagen, sosiego y relajación, compensación que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes – 2017.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

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 merma 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.<sup>3</sup>

Figuroa V, señalan que el adulto mayor pasa por una etapa de la vida que se considera como la última, en la que los proyectos de vida ya se han consumado, siendo posible poder disfrutar de lo que queda de vida con mayor tranquilidad. Usualmente las personas de la tercera edad han dejado de trabajar, o bien se jubilan, por lo que su nivel de ingresos decrece en forma considerable, lo que junto con los problemas de salud asociados a la edad pueden traer consecuencias en todos los ámbitos de su vida. Esta situación hace que las personas de la tercera edad muchas veces sean consideradas como un estorbo para sus familias, por lo que un problema creciente en la sociedad actual es el abandono.<sup>4</sup>

Los adultos mayores son símbolo de estatus, prestigio y fuente de sabiduría, por lo general son tratados con mucho respeto y se les identifica por ser maestros o consejeros en ciertas sociedades, debido a

su larga trayectoria. Aunque esto difiere según cada cultura, porque en algunos países la condición de vida de un adulto mayor se torna muy difícil debido a que pierden oportunidades de trabajo, actividad social y en el peor de los casos son excluidos o rechazados.

Se vive más tiempo en todo el mundo. Actualmente, por primera vez en la historia, la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Para 2050, se espera que la población mundial en esa franja de edad llegue a los 2000 millones, un aumento de 900 millones con respecto al 2015. Hoy en día, hay 125 millones de personas con 80 años o más. Para 2050, habrá un número casi igual de personas en este grupo de edad (120 millones) solamente en China, y 434 millones de personas en todo el mundo. Para 2050, un 80% de todas las personas mayores vivirán en países de ingresos bajos y medianos, por lo que los cuidados del profesional de enfermería en este grupo deben estar a la vanguardia.<sup>5</sup>

La teoría de Vargas, resalta la importancia del cuidado de enfermería porque constituye un conjunto de conceptos interrelacionados que permiten comprender, aplicar y explicar la práctica y el cuidado de enfermería, que ayudan a organizar, analizar e interpretar los datos del paciente para formar un diagnóstico de enfermería, también facilita la toma de decisiones y favorece la planificación, ejecución y evaluación del cuidado. Con los modelos teóricos, la enfermera garantiza un lenguaje



común entre los profesionales, así como conocimientos y las concepciones respecto a los siguientes conceptos: persona, salud, entorno y enfermería, lo cual es de absoluta necesidad que todo profesional de enfermería conozca.<sup>6</sup>

En tal sentido el cuidado de enfermería en el adulto mayor debe ser especial porque su organismo no es el mismo y ha sufrido varios cambios biológicos, la enfermera es la encargada de recuperar la salud de las personas brindando un cuidado integrado, es por eso que los cuidados de enfermería también se destinan a educar a estas personas a mantener su salud, llevado un estilo de vida tranquilo donde puedan disfrutar de su familia y de las cosas que más le gustan hacer, también es recomendado una alimentación balanceada y una rutina de ejercicios que les ayude a contrarrestar el degeneramiento de su organismo. La experiencia clínica demuestra que la enfermera para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en los adultos mayores deben tratarlos como seres humanos y útiles, con comprensión de sus sentimientos para poder anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes; es comprensión afectiva es en la actualidad esencial para el planeamiento eficaz de las actividades adecuadas, alas necesidades del adulto mayor.

El cuidado de enfermería al paciente adulto mayor, no solo se preocupa de los aspectos clínicos terapéuticos del paciente, sino que además encierra una relación psico-social entre la enfermera y el adulto

mayor, para que esta relación se transforme en un auténtico quehacer geriátrico, es necesario dos fuentes como le llamó Davis: “la predisposición por parte del paciente, y la predisponía por parte de la/el enfermera/o que lo asiste. El objetivo de la intervención de enfermería es mantenerlo integrado en su entorno, en una vida activa y gratificante, la primera acción debe ser el conocimiento de las modificaciones en las dimensiones físicas, psicológicas y sociales a causa del envejecimiento de las personas, sus problemas derivados y la patología con sus consecuencias funcionales”. Este conocimiento orientará a la/el enfermera/o a planificar el tipo de cuidado que necesita el paciente, permitiendo buscar la satisfacción del usuario adulto mayor.<sup>7</sup>

La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones. Este concepto viene desde hace varios años; uno de los pioneros en hablar sobre calidad en los servicios de salud fue el Doctor Adebis Donabedian, quien sugirió que todos los aspectos teóricos deberían ser reunidos en las prácticas para ver al paciente como un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo, por lo tanto, define la garantía de la calidad como una actividad basada en obtener información, hacer un reajuste de las circunstancias y procesos de la atención de la salud.

Así, confiere a los “consumidores” (pacientes) tres papeles principales: a) el de colaboradores para definir la calidad, evaluar la misma e informar sobre sus experiencias sanitarias, b) el de objetivo de la garantía de calidad, considerándolos conjuntamente con los profesionales como productores de la asistencia desde su lugar de sujetos autónomos que pueden dirigir su asistencia y como vehículos de control cuando sirven para regular la conducta del médico, c) el de reformadores de la atención médica, ya sea a través de la participación directa en la relación con el profesional, como apoyo administrativo brindando sus opiniones en forma sistemática, a través de mecanismos de mercado que implica poder elegir entre fuentes alternativas disponiendo de información adecuada o bien con la acción política, como ciudadanos, en una postura más alejada de sus condición de pacientes, siendo firmes, asertivos, incluso polémicos.

Por ende, medir la satisfacción 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 a través de los cuidados de enfermería, determinando en gran medida la satisfacción sobre un cuidado de calidad y calidez en la atención recibida.<sup>8</sup>

La satisfacción del adulto mayor en el cuidado de enfermería a través de la teoría de Peplau enfoca seis considerandos, el primero está referido a los 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. 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.

Un segundo considerado es los cuidados de confirmación: Afirma Peplau 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 Peplau 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. Peplau recomienda que la enfermera asuma el rol de sustituto, consejero y persona recurso.

En los 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.

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 de él y de los que conforman su entorno hay que ayudarlo a mantener su autoestima y aceptarse y estimarse, así mismo. Para esto la enfermera debe conocer a fondo al paciente de preferencia, valores, creencias y costumbres y tener

una sólida formación científica que haya reforzado sus valores persona es 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.

En el cuidado 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.

Por último, los 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 medio diagnóstico 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.<sup>9</sup>

Diversos estudios realizados a nivel internacional, nacional y local son los que sustentan el presente estudio, los mismos que se constituyen en referentes importantes nivel internacional; Rivas en el año 2006,

realizo un estudio sobre la Relación entre la calidad del servicio de la salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el profesional de enfermería durante su estadía hospitalaria en el área de hospitalización en Venezuela. Reportando los siguientes resultados: los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería que labora en esta área, el 85% de la muestra manifestó que se siente satisfecho con la orientación que le brinda el profesional de enfermería en cuanto a su enfermedad, tratamiento que recibe, reacciones de los medicamentos, apoyo terapéutico y cumplimiento en el tratamiento en el hogar. <sup>10</sup>

María G. en el año 2008, realizó un estudio sobre Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco- México. Obteniendo los siguientes resultados: El índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. <sup>11</sup>

PerozaK. y Col, 2009, realizaron la investigación sobre Calidad de los cuidados de enfermería dirigidos al adulto mayor en la unidad gerontológica Doña María Pereira de Daza en Chile. Se reportó los siguientes resultados: En cuanto al Cuidado Humano: 100% manifestó que la enfermera los trata con respeto, amabilidad e igualdad y 85% refirió que le respeta su autonomía, en la dimensión del Cuidado Oportuno: 85%



señala que los cuidados brindados por la enfermera satisfacen sus necesidades, en la dimensión del Cuidado Seguro 95% manifestó que la enfermera le explica los procedimientos que les realiza y 55% que algunas veces lo tranquiliza durante los cuidados, en la dimensión del Cuidado Continuo: un 95% coincidió que la enfermera le dedica el tiempo necesario para atenderlo así como también les brinda atención las 24 horas del día.<sup>12</sup>

Quizhpilema S. y col., 2013, quien realizó el estudio sobre el Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital Homero Castanier Crespo-Ecuador presentando los siguientes resultados: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto 82.4%, bajo 15.4% y medio 2.2%, frente a los cuidados de enfermería que recibieron en el servicio de clínica del Hospital Homero Castanier Crespo; sobre los cuidados de enfermería con calidez que recibió el paciente adulto mayor, el 82.3% respondió “siempre”, 7.3% “casi siempre”, 3.3% “casi nunca” y 7.3% “nunca”.<sup>13</sup>

A nivel nacional; Huatuco G., 2008, realizó el estudio sobre la Calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el Servicio de Geriátrica del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en Lima, obteniendo los siguientes resultados: Los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio

respecto al trato personal brindado en el servicio de geriatría del HNGAI siendo más baja la dimensión interpersonal en cuanto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera.<sup>14</sup>

López W. y Col, 2012, realizaron 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 MINSA II-2 Tarapoto. Reportó los siguientes resultados: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de medicina; según la dimensión cuidados de estimulación y compensación que brinda la enfermera en el servicio de medicina, es alta; en la dimensión cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la enfermera en el servicio de medicina, es alta y en la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la enfermera en el servicio de medicina es alta.<sup>15</sup>

Tejada K., 2012, realizó el estudio sobre Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue en Tacna. Reportó los siguientes resultados: El nivel de la calidad de atención del cuidado del profesional de enfermería percibido por el paciente adulto mayor se caracteriza por ser de un nivel bajo con tendencia a un nivel medio de calidad, refieren que las enfermeras

realizan su accionar en forma mecánica, solo consideran el aspecto procedimental, y devalúan los aspectos psicológicos y emocionales que son importantes para lograr una atención de calidad; Los niveles de calidad de atención del cuidado de enfermería en la dimensión técnica se caracteriza por considerarse de nivel medio, en cuanto a la dimensión humana se caracteriza por ser de un nivel bajo; por lo tanto podríamos deducir que los cuidados que brinda la enfermera no son tan satisfactorios.<sup>16</sup>

A nivel local; Farías G. y Col., 2012, investigó sobre la Percepción del cuidado enfermero brindado a las personas del servicio de Medicina del Hospital Jamo en Tumbes, Cuyos resultados: Las personas perciben el cuidado como bueno, mostrándose conformes con el profesional de enfermería; el cual evidencia su capacidad de generar conocimientos, respeto y mantener una relación transpersonal y subjetiva que protege, mejora y preserva la dignidad humana.<sup>17</sup>

Flores J., 2012, estudio la Satisfacción del adulto mayor respecto a cuidados de enfermería en el servicio de medicina. Hospital II-1 "JAMO". Tumbes. Teniendo como resultados: El nivel de satisfacción en su mayoría comprende a una satisfacción media con el 65,6%, mientras que el 18,8% es baja, seguida de un 15,6% de satisfacción alta. En la dimensión de calidad de las competencias científicas teóricas el 75,0% sienten satisfacción alta, con el mismo valor de 12,5% satisfacción media

y baja, al valorar el nivel de satisfacción en la dimensión de calidad de las relaciones interpersonales se encontró el 59,4% satisfacción media, 21,9% satisfacción alta y 18,8% satisfacción baja.<sup>18</sup>

Chero D. y Col., 2013, investigó sobre la Percepción de los adultos mayores hospitalizados acerca del cuidado de enfermería en el servicio de Medicina. Se reportó los siguientes resultados: Los adultos mayores consideran que la relación con la enfermera es fraternal, se sienten ayudados y apoyados por estos profesionales. Por otra parte, los adultos mayores perciben que la explicación de procedimientos por parte del profesional de enfermería es escasa y que, aunque se sientan satisfechos con el cuidado de enfermería recibido consideran que existe falta de respeto por su intimidad y falencias especialmente en el turno de la noche.<sup>19</sup>

## CAPITULO II

### MATERIAL Y MÉTODOS

#### 2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Se realizó un estudio de nivel aplicativo de tipo cuantitativo, descriptivo simple de corte transversal, con diseño metodológico no experimental por que no se manipularon variables; durante los meses de octubre a abril del año 2017, el cual permitió determinar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2

#### 2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

**M: X  $\xrightarrow{\text{o}}$  Y**

Donde:

M: Muestra

X: Adulto mayor del servicio de medicina

Y: Satisfacción del cuidado de enfermería

### 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

| VARIABLE INDEPENDIENTE  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN   | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|---|---|---|---|--|--|
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA</b> | Es la expresión de bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados que brinda la enfermera durante la hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje. | Esta dado por la medición de las dimensiones a través de los indicadores, y será medido en niveles alto, medio y bajo a través de una escala; en repuesta acerca del bienestar obtenido con los cuidados de enfermería. | <p>Cuidado de estimulación</p> <p>Cuidados de conformación</p> <p>Cuidado de consecución y continuidad de la vida</p> <p>Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente</p> <p>Cuidados de sosiego y relajación</p> <p>Cuidado de compensación</p> | <p>Ítems 1 al 4</p> <p>Ítems 5 al 8</p> <p>Ítems 9 al 13</p> <p>Ítems 14 al 17</p> <p>Ítems 18 al 21</p> <p>Ítems 22 al 24</p> | <p>Nivel de Satisfacción Alto: &gt; 72</p> <p>Nivel de satisfacción Medio: 40 – 71</p> <p>Nivel de Satisfacción Bajo: 0 – 39</p> |

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población o universo de la investigación estuvo constituida por 30 pacientes adultos mayores promedio de hospitalizados al mes en el servicio de Medicina del Hospital Regional II-2 de Tumbes 2017.

### **2.4.1 MUESTRA:**

La muestra no probabilística estuvo considerada por todos los pacientes adultos mayores  $n=30$  que comprendieron la totalidad del universo, para datos significativos.

## **2.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN:**

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 60 años se encuentren lucidos, orientado, en tiempo y persona.
  
- Pacientes que están en el servicio medicina hospitalizados más de 1 semana al momento de la ejecución del trabajo y que deseen participar en el estudio de forma voluntaria.

### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes inestables y con trastornos sensorial.

## **2.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario tipo Likert, el cual estuvo conformado por preguntas con alternativas múltiples consta de: presentación, instrucciones, datos generales y contenido propiamente dicho, consta de 24 ítems estructurados según las dimensiones los cuales se le otorgaron puntajes de 4 a respuesta siempre, 3 a casi siempre, 2 casi nunca y 1 nunca; para determinar la escala de medición de las variables y dimensiones, se hizo uso de la fórmula de Statones la cual se clasificaron en nivel de satisfacción alto, medio y bajo (anexo 04). Fue validado y sometido a juicio de expertos conformado por profesionales especialistas en el área, dicha encuesta fue extrapolada del estudio realizado en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto en el año 2012, teniendo como autora a Wendy L. Rodríguez.

## **2.7 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizó coordinaciones administrativas dirigidas al Jefe del Hospital Regional II-2, así como a la coordinadora del servicio de medicina de dicho nosocomio lo cual se obtuvo facilidades y autorización correspondiente, así mismo se procedió a la obtención del consentimiento informado y compromiso de confidencialidad, posterior a ello se aplicó el



cuestionario con la población en estudio, considerando un tiempo aproximado de 15 minutos por aplicación.

## **2.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procedimiento de análisis de los datos se vaciaron los puntajes obtenidos, en las hojas codificadas del programa Excel, para el análisis y distribución de frecuencia y las medidas estadísticas respectivas, para el cálculo de las escalas de las dimensiones de la variable se ha utilizado la fórmula de Stanones, que permite establecer los limite media bajo y limite medio alto.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

**TABLA N° 01**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

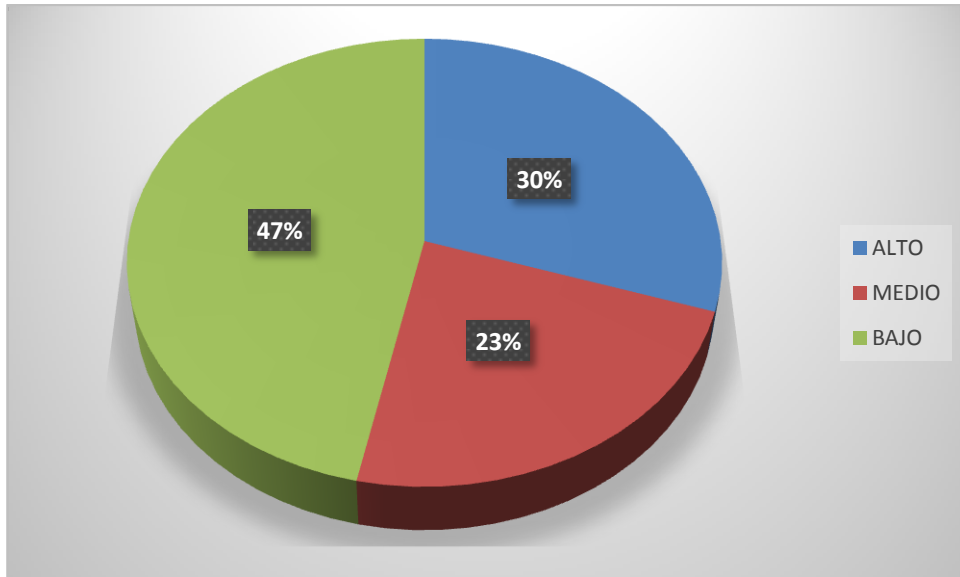
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 9         | 30       |
| <b>MEDIO</b>                              | 7         | 23       |
| <b>BAJO</b>                               | 14        | 47       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional 2-II Tumbes - 2017.*

Se observa que, la satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado que brinda la enfermera es de un nivel de satisfacción bajo con el 47% y sólo el 30% presenta un nivel de satisfacción alto.

## GRAFICO N°01

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 02**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ESTIMULACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

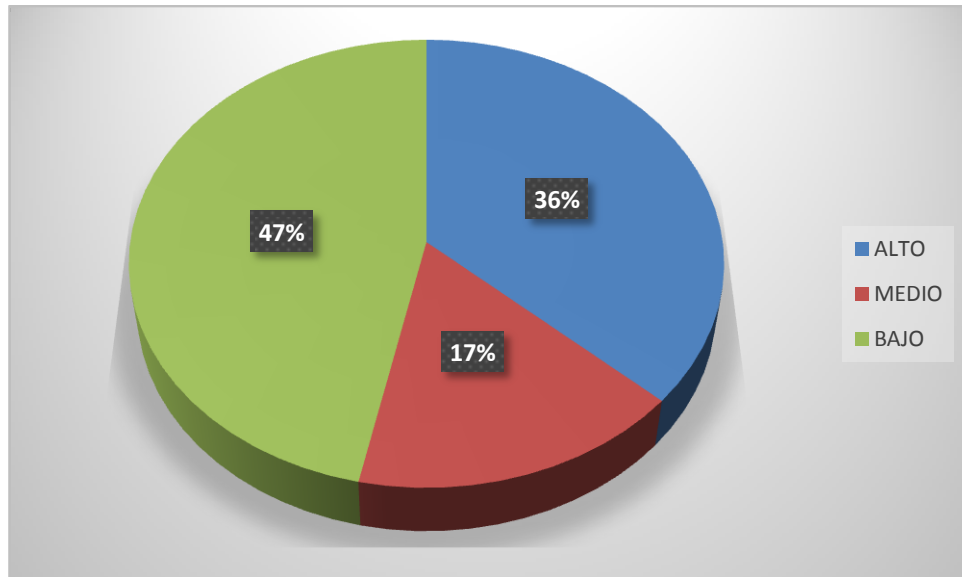
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 11        | 36       |
| <b>MEDIO</b>                              | 5         | 17       |
| <b>BAJO</b>                               | 14        | 47       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

De las 30 pacientes adulto mayor encuestados acerca del cuidado de estimulación que brinda la enfermera(o), se obtuvo que el 47% presentan un nivel de satisfacción bajo y el 36% presenta un nivel de satisfacción alto.

## GRÁFICO N° 02

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE ESTIMULACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

**TABLA N° 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE CONFIRMACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

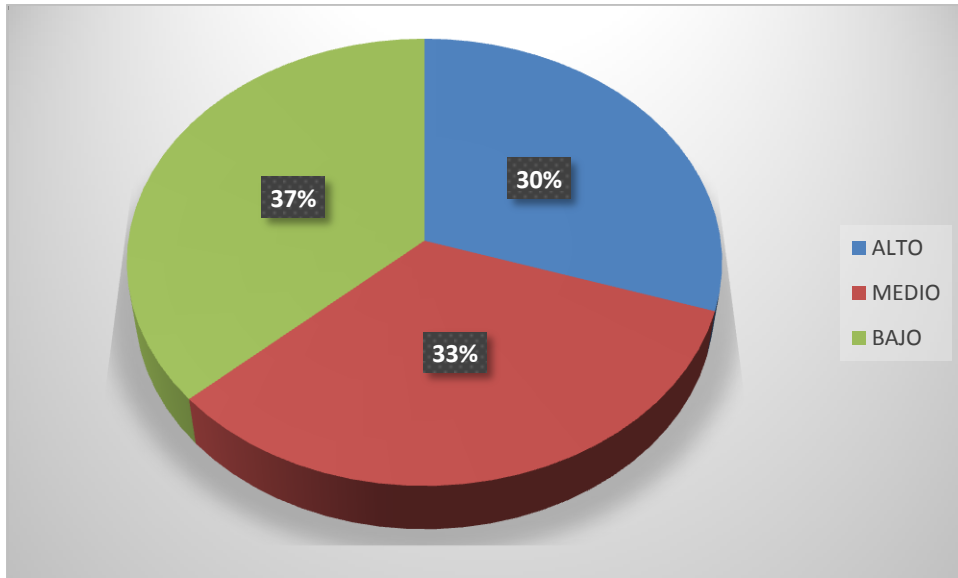
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 9         | 30       |
| <b>MEDIO</b>                              | 10        | 33       |
| <b>BAJO</b>                               | 11        | 37       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

Se observa que el 37% de pacientes adultos mayores presentan un nivel de satisfacción bajo en relación al cuidado de confirmación que brinda la enfermera(o); y el 30% en esta misma dimensión está representado por un nivel de satisfacción alto.

### GRÁFICO N° 03

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE CONFIRMACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE CONSECUCCIÓN Y CONTINUIDAD EN LA VIDA QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 11        | 37       |
| <b>MEDIO</b>                              | 7         | 23       |
| <b>BAJO</b>                               | 12        | 40       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

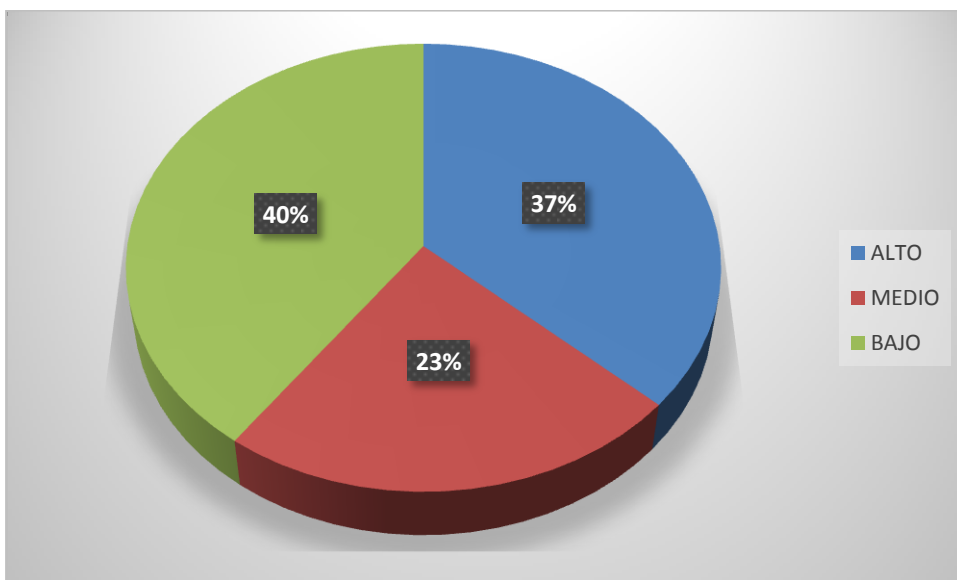
*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

Al identificar el cuidado en consecución y continuidad que brinda la enfermera(o), se obtuvo que el 40% de adultos mayores presentan un nivel de satisfacción bajo y el 37% un nivel de satisfacción alto.



TABLA N° 04

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE CONSECUCCIÓN Y CONTINUIDAD EN LA VIDA QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

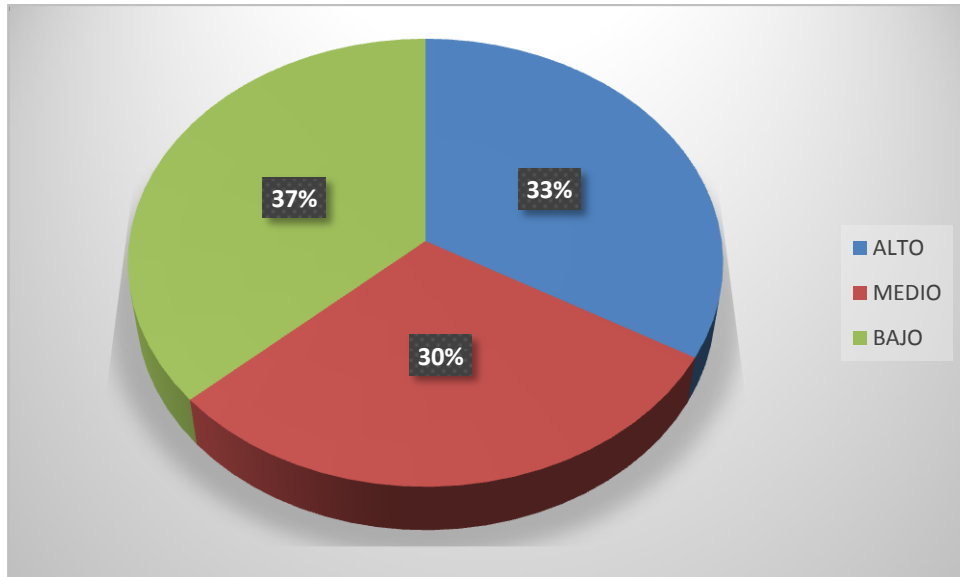
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 10        | 33       |
| <b>MEDIO</b>                              | 9         | 30       |
| <b>BAJO</b>                               | 11        | 37       |
| <b>TOTAL</b>                              | 15        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

Al identificar la satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado que brinda la enfermera(o), para resguardar la autoimagen, se obtuvo que el 37% presentan un nivel de satisfacción bajo y el 33% un nivel de satisfacción alto.

## GRÁFICO N° 05

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL 2-II TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE SOSIEGO Y RELAJACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

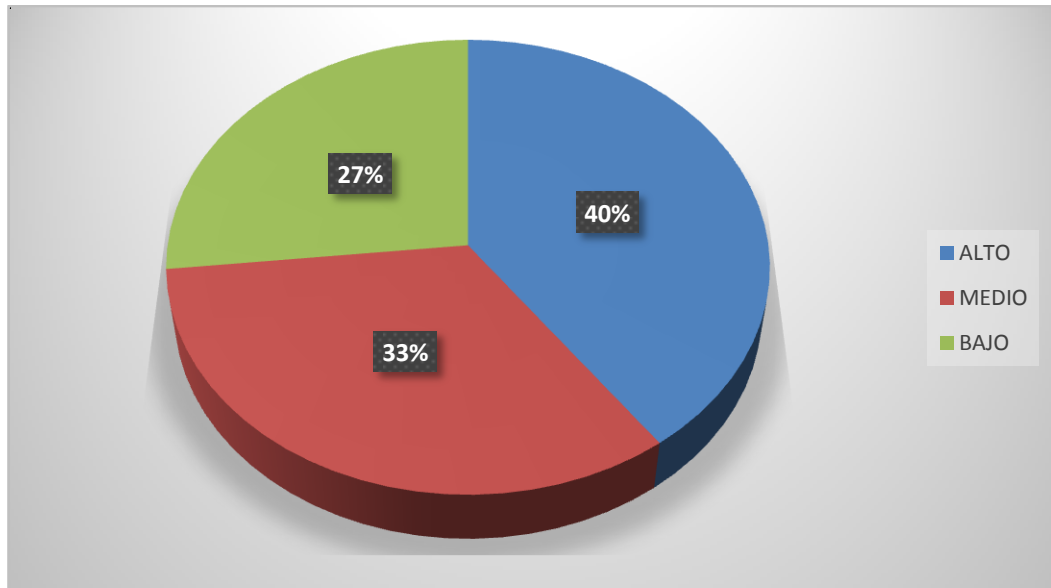
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 12        | 40       |
| <b>MEDIO</b>                              | 10        | 33       |
| <b>BAJO</b>                               | 8         | 27       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

Se puede apreciar, que el 40% de pacientes adultos mayores presentan un nivel de satisfacción alto en relación al cuidado que brinda el enfermero(a), en sosiego y relajación y el 33% muestra un nivel de satisfacción medio.

### GRÁFICO N° 06

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE SOSIEGO Y RELAJACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE COMPENSACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

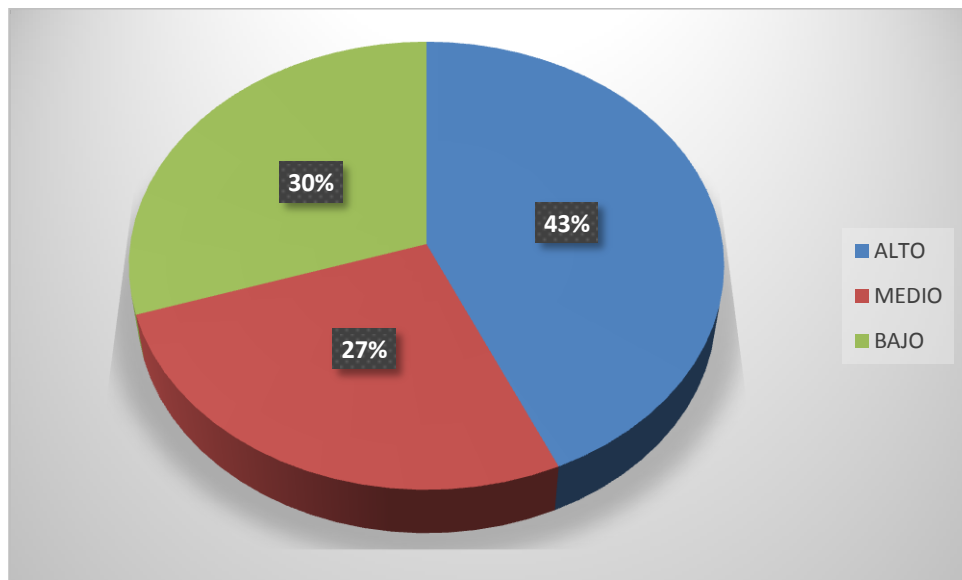
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| <b>ALTO</b>                               | 13        | 43       |
| <b>MEDIO</b>                              | 8         | 27       |
| <b>BAJO</b>                               | 9         | 30       |
| <b>TOTAL</b>                              | 30        | 100%     |

*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.*

Se puede apreciar, que el 43% de pacientes adultos mayores presentan un nivel de satisfacción alto en relación al cuidado que brinda el enfermero(a), en compensación y el 30% presenta un nivel de satisfacción bajo.

## GRÁFICO N° 07

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO DE COMPENSACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Tabla N° 01: El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina, el 47% presenta un nivel de satisfacción bajo; resultados similares se encontraron en el estudio realizado por Tejada K., en su investigación titulada: Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2012<sup>16</sup>. Tuvo como resultados: La atención del cuidado del profesional de enfermería percibido por el adulto mayor se caracteriza por ser un nivel bajo; por lo que se puede comparar que de esa fecha a la actual los datos no han variado; deduciendo que los cuidados de enfermería están siendo realizados de forma mecánica, solo se considera el aspecto procedimental y devalúan el aspecto psicológico y emocional que son importante para un cuidado de calidad; lo que orienta a pensar que este problema es más común de lo esperado y muchas veces es pasado por alto, por lo tanto se debe evaluar constantemente la satisfacción de los pacientes ya que es uno de los pilares en los que se basa la atención actual.

Tabla N° 02: En relación a los cuidados de estimulación que brinda la enfermera(o) el 47% de paciente adulto mayor presentan un nivel de



satisfacción bajo; resultados que pone en peligro la participación del paciente para la recuperación de su salud; basándonos en el sustento teórico podemos determinar que las acciones de estimulación pueden ser tanto físicas como psicológicas casi siempre van unidas porque se complementan ya que la estimulación física y psicológica se suman, sobre todo cuando hay determinados grados de dependencia en el paciente adulto mayor<sup>9</sup>; pero los resultados muestran condiciones contrarias, permitiendo establecer que el actuar de enfermería no está estimulando el empoderamiento del paciente para obtener beneficios en su salud.

Tabla N° 03 y 05: sobre los cuidados de confirmación y resguardo de la autoimagen que brinda la enfermera(o); el 37% de adultos mayores presentan un nivel de satisfacción bajo en las condiciones; resultados que difieren con el estudio realizado por Farías G. y Col., titulado: Percepción del cuidado enfermero brindado a las personas del servicio de medicina del Hospital "JAMO" Tumbes 2012; donde los resultados muestran que las personas perciben el cuidado como bueno; mostrando conformidad con el profesional de enfermería; el cual evidencia su capacidad de generar conocimientos, respeto y mantener una relación transpersonal<sup>17</sup>; en tal sentido los datos obtenidos estarían amenazando específicamente la relación enfermera-paciente dificultando la confirmación y colaboración del usuario en el logro de los objetivos en relación a salud; así como la despersonalización de la identidad del paciente adulto mayor.

Tabla N° 04: En cuanto a los cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la enfermera(o), el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es bajo con el 40%; resultados desalentadores ya que el pilar de este cuidado según la teoría de Peplau; consiste en ofrecer seguridad al paciente en el sentido más amplio, caracterizado por una atención permanente, continua según sus necesidades, así como brindar información oportuna que le permita analizar día a día su evolución<sup>9</sup>; por lo que el profesional de enfermería en su actuar juega un papel decisivo asegurando que el paciente se sienta satisfecho y seguro del personal que lo atiende.

Tabla N° 06 y 07: En relación a los cuidados de sosiego-relajación y cuidados de compensación condiciones únicas que obtuvieron un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% respectivamente. Resultados similares se encontraron en el estudio realizado por López W. y Col, titulado 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 2012, en el cual reportó según los cuidados de compensación, el nivel de satisfacción del adulto mayor fue alto.<sup>11</sup> resultados que a la fecha se sostienen y reflejan el cuidado eficaz que brinda la enfermera(o) ya que el bienestar del paciente, debe estar compensado por un cuidado que satisfaga las necesidades que no pueden ser satisfechas por sí mismo; en tal sentido la intervención de enfermería debe estar encaminada a recuperar la tranquilidad del paciente de esta manera se logra el equilibrio

de la salud del paciente adulto mayor, facilitando la independencia y colaboración en su cuidado.

## CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes, sobre lo cuidados que brinda la enfermera(o) es de un nivel de satisfacción bajo representado por el 47%.

En la dimensión cuidado de estimulación que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor es de un nivel de satisfacción bajo con el 47%, el profesional de enfermería no estaría otorgando la motivación necesaria para que el paciente participe en la recuperación de su salud.

En los cuidados de confirmación y cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la enfermera(o) el 37% de pacientes adultos mayores presenta un nivel de satisfacción bajo para las dos condiciones; el enfermero(a) no ofrece la atención debida al paciente, por lo que el adulto mayor no siente ser parte de su cuidado a la vez estaría perdiendo su identidad al sentir que la enfermera lo trata como un objeto.

En los cuidados de consecución y continuidad de la vida que brinda la enfermera(o) el 40% de pacientes adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo; el profesional de enfermería estaría realizando sus cuidados mecánicamente, dejando de lado la educación que debe de

brindar al paciente al realizar cualquier procedimiento, con ello sentirse seguro del personal que lo atiende.

Únicamente en los cuidados de sosiego-relajación y compensación que brinda la enfermera(o) presentaron un nivel de satisfacción alto con el 40% y 43% para las dos condiciones; resultados que reflejan que el profesional de enfermería brinda un cuidado tomando en consideración la parte afectiva, facilitando la colaboración del paciente adulto mayor en su cuidado.

El Profesional de Enfermería debe ser una persona capaz de crear, por medio de la comunicación una Relación Enfermera(o) – Paciente, en la cual se pueda conocer a la persona de cuidado, entender sus necesidades, prestarle ayuda cuando la necesite, aliviar su dolor aún en el caso de que no lo pueda expresar.

## **RECOMENDACIONES**

Al Hospital Regional II-2 Tumbes, a través de la oficina de capacitación promover capacitaciones continuas al profesional de enfermería, en los cuidados esenciales que se encuentran incluidos en el paquete de Atención Integral de acuerdo a las necesidades de salud del adulto mayor a fin de garantizar un cuidado de calidad, lo que permitirá incrementar la satisfacción de los pacientes que acuden a este nosocomio.

La Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, enfatizar en los contenidos curriculares las teorías del cuidado de enfermería en el adulto mayor, así también incentivar a la realización de estudios cualitativos tomando en consideración los resultados de la presente investigación, permitiendo reforzar las competencias del futuro profesional en el cuidado humanizado.

Al Hospital Regional y la Dirección de Salud (DISA) a través de las oficinas de gestión de la calidad, implementar proyectos de mejora continua en el cuidado humanizado, auditorias en la calidad, plan para evaluar la satisfacción de usuarios, implementación del sistema de quejas y reclamos; que son algunos de los indicadores de calidad a cumplir para la acreditación de las instituciones prestadoras de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Diario de economía y negocios del Perú- Gestión  
<http://gestion.pe/economia/inei-esperanza-vida-al-nacer-peru-72-anos-hombres-y-773-mujeres-2147986>[Consultada en /02/02/2016].
2. MINSA.” Lineamientos para la Atención Integral de Salud de las personas Adultas Mayores”. Lima - Perú. 2014.Pág. 5.
3. Rodríguez, J.Geriatria. México D.F. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. 2008.
4. Figueroa V. Rol de la enfermera en la atención del adulto mayor del asilo de acianos Guillermo Loor de Moreno. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias de la Salud; 2013.
5. MINSA. Lineamientos para la atención integral de salud de las personas adultas mayores. Lima Perú.2005
6. Vargas M. Algunos fundamentos teóricos para el cuidado de enfermería. Revista Mexicana de enfermería cardiológica. 2007. Volumen 15.

7. Françoise M. encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería. Rev. Rol de Enfermería. Lima-Perú 2010.
8. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención Médica. Editorial Prensa Mexicana.2005
9. HILDEGARD PEPLAU. Teorías de enfermería[Citado el 15 de enero del 2017]. Disponible:  
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/hildegard-peplau.html>
10. Rivas F. Relación entre la calidad del servicio de salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria en el área de hospitalización. [Trabajo Especial para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud]. Mérida: Universidad católica Andrés bello vice-rectorado académico. Dirección general de estudios de postgrado; 2006.
11. María G. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco-México.2008[Citado el 15 de enero del 2017]. Disponible en:  
<http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>.
12. Peroza K. y Col. Calidad de los cuidados de enfermería dirigidos al adulto mayor en la unidad gerontológica Doña maría Pereira de Daza.



[Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería].  
Barquisimeto: Universidad centroccidental Lisandro Alvarado.  
Decanato de ciencias de la salud. Programa de enfermería; 2009.

13. Quizpilema S. y Col. Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del hospital Homero Castanier Crespo. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca. Facultad de ciencias médicas. Escuela de enfermería; 2013.
14. Huatuco J. La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. LIMA: Universidad Ricardo Palma. Facultad de ciencias de la salud. Escuela académica profesional de Enfermería; 2008.
15. López W. y Col. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tarapoto: Universidad nacional de san Martín. Facultad de ciencias de la salud. Escuela académica profesional de Enfermería; 2012.
16. Tejada K. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente

adulto mayor. Hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Hipólito Unanue. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2012.

17. Farías G. y Col. Percepción del cuidado enfermero brindado a las personas del servicio de Medicina del Hospital Jamo. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería; 2012.

18. Flores J. Satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el servicio de medicina. Hospital II-1 "JAMO". [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2012.

19. Chero D. y Col. Percepción de los adultos mayores hospitalizados acerca del cuidado de enfermería en el servicio de Medicina. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Tumbes: Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2013.

**ANEXO 1**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo:.....con D.N.I.....,  
acepto, participar en la investigación: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA HOSPITAL REGIONAL II - 2 TUMBES 2017**; que será realizado por las estudiantes de Enfermería JASHIRA VIRGINIA SAAVEDRA ORTIZ y MAYRA LISSETE BUSTAMANTE GUARANDA.

**ACEPTO**, participar de la encuesta que serán realizadas asumiendo que las informaciones dadas serán solo de conocimiento a los investigadores y su asesora, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento a cualquier momento y dejar participar del estudio sin que esto genere algún juicio y/o gastos.

Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientes realizadas consiento participar de la presente investigación.

Tumbes, .... de ..... del 2017

---

Firma y/o huella del investigado

---

Firma de los investigadores

**ANEXO N° 2**  
**CUESTIONARIO**

**I. PRESENTACIÓN:** La presente encuesta, tiene la finalidad de determinar la Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina Hospital Regional II-2 tumbes 2017. Espreso que le pedimos que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

**II. INSTRUCCIONES:** A continuación le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. Responderá lo que crea sobre la base de las siguientes alternativas:

- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca
- Casi Nunca

**III. DATOS GENERALES:**

**Del paciente**

**Edad:** ..... Años

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de instrucción:** Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior Técnica ( ) Superior Univ. ( )

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )  
Conviviente. ( )

**Contenido propiamente dicho:**

| <b>Aspectos a Evaluar</b>  | <b>NUNCA</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
|--|--------------|-------------------|---------------------|----------------|
| <p><b>CUIDADOS DE ESTIMULACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La enfermera le estimula a participar en su cuidado.</li> <li>2. La enfermera le habla con voz suave y clara.</li> <li>3. La enfermera busca la colaboración de Ud. En su cuidado.</li> <li>4. La enfermera motiva la expresión libre de sus necesidades.</li> </ol> <p><b>CUIDADOS DE CONFIRMACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. La enfermera le hace sentir importante.</li> <li>6. Usted siente que es reconocido por la enfermera durante su cuidado.</li> <li>7. Cuándo ingreso al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.</li> <li>8. Al brindarle orientaciones la enfermera, le dio tiempo a Ud. para que reitere la explicación.</li> </ol> <p><b>CUIDADOS DE CONSECUCIÓN Y CONTINUIDAD DE LA VIDA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Cuándo Ud. necesita de la enfermera, ella acude oportunamente al llamado.</li> <li>10. Durante las 24 horas del día la enfermera está dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos</li> <li>11. La enfermera le brinda tratamiento en el horario establecido</li> <li>12. La enfermera le explica el horario de trabajo rotativo, que tenían</li> <li>13. Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara la enfermera sobre los beneficios del medicamento en su organismo.</li> </ol> <p><b>CUIDADOS PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN DEL PACIENTE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. La enfermera le saluda cordialmente llamándolo</li> </ol> |              |                   |                     |                |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>por su nombre o apellido</p> <p>15. La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo.</p> <p>16. Cuando Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha</p> <p>17. La enfermera le brinda educación para los cuidados en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias.</p> <p><b>CUIDADOS DE SOSIEGO Y RELAJACIÓN</b></p> <p>18. Cuando la enfermera se la acercó le brinda un abrazo o una palmada en la espalda</p> <p>19. La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)</p> <p>20. La enfermera comenta con Ud. Cosas agradables</p> <p>21. La enfermera conversa con Ud. cuando le realiza los procedimientos.</p> <p><b>CUIDADOS DE COMPENSACION</b></p> <p>22. Durante su estancia hospitalaria, la enfermera le explica el porqué de cada medicamento durante su administración</p> <p>23. Durante su estancia hospitalaria, la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento antes de su realización</p> <p>24. La enfermera le apoya en la realización de sus actividades diarias de manera amable</p> |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|

### ANEXO N°3

#### TABLA DE DATOS DE RESULTADOS ADICIONALES

Distribución de pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes

| N° Personas | EDAD | SEXO      | GRADO INSTRUCCIÓN | ESTADO CIVIL | Puntaje C. ESTIM. | Nivel Satisfacción | Puntaje C. CONF. | Nivel Satisfacción | Puntaje C. CONS. Y CONT. | Nivel Satisfacción | Puntaje C. AUTOIM. | Nivel Satisfacción | Puntaje C. SOS. Y RELAJ. | Nivel Satisfacción | Puntaje C. COMP. | Nivel Satisfacción | Puntaje TOTAL | Nivel Total Satisfacción |
|-------------|------|-----------|-------------------|--------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|------------------|--------------------|---------------|--------------------------|
| 1           | 82   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 12                | BAJO               | 12               | MEDIO              | 13                       | BAJO               | 12                 | BAJO               | 12                       | MEDIO              | 6                | BAJO               | 67            | MEDIO                    |
| 2           | 75   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 12                | BAJO               | 10               | BAJO               | 14                       | BAJO               | 12                 | BAJO               | 11                       | BAJO               | 6                | BAJO               | 65            | MEDIO                    |
| 3           | 88   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 16                | ALTO               | 14               | ALTO               | 17                       | ALTO               | 16                 | ALTO               | 16                       | ALTO               | 9                | ALTO               | 88            | ALTO                     |
| 4           | 70   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 16                | ALTO               | 14               | ALTO               | 16                       | MEDIO              | 16                 | ALTO               | 16                       | ALTO               | 9                | ALTO               | 87            | ALTO                     |
| 5           | 70   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CASADO       | 16                | ALTO               | 13               | MEDIO              | 14                       | BAJO               | 13                 | BAJO               | 13                       | MEDIO              | 7                | MEDIO              | 76            | ALTO                     |
| 6           | 98   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 12                | BAJO               | 10               | BAJO               | 12                       | BAJO               | 13                 | BAJO               | 11                       | BAJO               | 6                | BAJO               | 64            | MEDIO                    |
| 7           | 80   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 12                | BAJO               | 10               | BAJO               | 14                       | BAJO               | 12                 | BAJO               | 12                       | MEDIO              | 7                | MEDIO              | 67            | MEDIO                    |
| 8           | 72   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 16                | ALTO               | 14               | ALTO               | 18                       | ALTO               | 16                 | ALTO               | 15                       | ALTO               | 9                | ALTO               | 88            | ALTO                     |
| 9           | 74   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 12                | BAJO               | 12               | MEDIO              | 13                       | BAJO               | 11                 | BAJO               | 10                       | BAJO               | 7                | MEDIO              | 65            | MEDIO                    |
| 10          | 81   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 10                | BAJO               | 9                | BAJO               | 10                       | BAJO               | 13                 | BAJO               | 10                       | BAJO               | 4                | BAJO               | 56            | MEDIO                    |
| 11          | 67   | FEMENINO  | PRIMARIA          | SOLTERO      | 16                | ALTO               | 15               | ALTO               | 17                       | ALTO               | 16                 | ALTO               | 15                       | ALTO               | 10               | ALTO               | 89            | ALTO                     |
| 12          | 78   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CASADO       | 16                | ALTO               | 10               | BAJO               | 12                       | BAJO               | 15                 | MEDIO              | 14                       | MEDIO              | 9                | ALTO               | 76            | ALTO                     |
| 13          | 84   | MASCULINO | PRIMARIA          | CONVIVIENTE  | 16                | ALTO               | 16               | ALTO               | 18                       | ALTO               | 14                 | MEDIO              | 16                       | ALTO               | 8                | MEDIO              | 88            | ALTO                     |
| 14          | 70   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 15                | ALTO               | 14               | ALTO               | 16                       | MEDIO              | 16                 | ALTO               | 13                       | MEDIO              | 10               | ALTO               | 84            | ALTO                     |
| 15          | 83   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 16                | ALTO               | 15               | ALTO               | 15                       | MEDIO              | 16                 | ALTO               | 15                       | ALTO               | 7                | MEDIO              | 84            | ALTO                     |
| 16          | 67   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 12                | BAJO               | 12               | MEDIO              | 15                       | MEDIO              | 15                 | MEDIO              | 15                       | ALTO               | 9                | ALTO               | 39            | BAJO                     |
| 17          | 72   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 13                | MEDIO              | 10               | BAJO               | 14                       | BAJO               | 16                 | ALTO               | 15                       | ALTO               | 7                | MEDIO              | 38            | BAJO                     |
| 18          | 74   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CONVIVIENTE  | 12                | BAJO               | 12               | MEDIO              | 13                       | BAJO               | 12                 | BAJO               | 12                       | MEDIO              | 6                | BAJO               | 30            | BAJO                     |
| 19          | 76   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 11                | BAJO               | 11               | BAJO               | 13                       | BAJO               | 13                 | BAJO               | 11                       | BAJO               | 6                | BAJO               | 30            | BAJO                     |
| 20          | 66   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CASADO       | 9                 | BAJO               | 8                | BAJO               | 11                       | BAJO               | 10                 | BAJO               | 10                       | BAJO               | 4                | BAJO               | 24            | BAJO                     |
| 21          | 72   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CONVIVIENTE  | 13                | MEDIO              | 13               | MEDIO              | 18                       | ALTO               | 16                 | ALTO               | 16                       | ALTO               | 6                | BAJO               | 38            | BAJO                     |
| 22          | 81   | MASCULINO | PRIMARIA          | VIUDO        | 13                | MEDIO              | 16               | ALTO               | 18                       | ALTO               | 16                 | ALTO               | 16                       | ALTO               | 6                | BAJO               | 38            | BAJO                     |
| 23          | 80   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 13                | MEDIO              | 11               | BAJO               | 16                       | MEDIO              | 16                 | ALTO               | 16                       | ALTO               | 9                | ALTO               | 41            | MEDIO                    |
| 24          | 69   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 11                | BAJO               | 10               | BAJO               | 17                       | ALTO               | 15                 | MEDIO              | 8                        | BAJO               | 12               | ALTO               | 35            | BAJO                     |
| 25          | 82   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 12                | BAJO               | 13               | MEDIO              | 17                       | ALTO               | 15                 | MEDIO              | 12                       | MEDIO              | 10               | ALTO               | 37            | BAJO                     |
| 26          | 76   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CASADO       | 14                | MEDIO              | 12               | MEDIO              | 18                       | ALTO               | 15                 | MEDIO              | 12                       | MEDIO              | 11               | ALTO               | 38            | BAJO                     |
| 27          | 94   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 15                | ALTO               | 13               | MEDIO              | 17                       | ALTO               | 15                 | MEDIO              | 13                       | MEDIO              | 9                | ALTO               | 37            | BAJO                     |
| 28          | 72   | MASCULINO | PRIMARIA          | CASADO       | 15                | ALTO               | 13               | MEDIO              | 16                       | MEDIO              | 15                 | MEDIO              | 13                       | MEDIO              | 7                | MEDIO              | 35            | BAJO                     |
| 29          | 83   | FEMENINO  | PRIMARIA          | CASADO       | 11                | BAJO               | 8                | BAJO               | 15                       | MEDIO              | 10                 | BAJO               | 11                       | BAJO               | 9                | ALTO               | 30            | BAJO                     |
| 30          | 65   | FEMENINO  | PRIMARIA          | VIUDO        | 12                | BAJO               | 14               | ALTO               | 19                       | ALTO               | 15                 | MEDIO              | 15                       | ALTO               | 7                | MEDIO              | 37            | BAJO                     |

Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

## ANEXO 4

### APLICACIÓN DE LA FORMULA STANONES PARA LA OBTENCIÓN DE INTERVALOS DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Fórmula:

$$X = \text{Promedio} - (0.75 \times \text{DE}) = X \quad \text{Medio /Bajo (M/B)}$$

$$X = 13.3 + (0.75 \times 2.06) = X \quad \text{Alto /Medio (A/M)}$$

Reemplazando:

#### 1. CUIDADOS DE ESTIMULACION

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

12,12,16,16,16,12,12,16,12,10,16,16,16,15,16,12,13,12,11,9,13,13,13,11,  
12,14,15,15,11,12

$$X = 13.3 - (0.75 \times 2.06) = 11.75 \text{M/B} = 12$$

$$X = 13.3 + (0.75 \times 2.06) = 14.84 \text{A/M} = 15$$

- ✓ Alto = 15
- ✓ Medio = 13– 14
- ✓ Bajo = 0 – 12

#### 2. CUIDADO DE CONFIRMACIÓN

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

12,10,14,14,13,10,10,14,12,9,15,10,16,14,15,12,10,12,11,8,13,16,11,10,1  
3,12,13,13,8,14

$$X = 12.13 + (0.75 \times 2.17) = 13.75 \text{A/M} = 14$$

$$X = 12.13 - (0.75 \times 2.17) = 10.50 \text{M/B} = 11$$

- ✓ Alto = 14
- ✓ Medio = 12 – 13
- ✓ Bajo = 0 – 11



### 3. CUIDADOS DE CONSECUCION Y CONTINUIDAD DE LA VIDA

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

13,14,17,16,14,12,14,18,13,10,17,12,18,16,15,15,14,13,13,11,18,18,16,17,17,18,17,16,15,19

$$X = 15.5 + (0.75 \times 2.32) = 17.24 = 17 \text{ A/M}$$

$$X = 15.5 - (0.75 \times 2.32) = 13.76 = 14 \text{ M/B}$$

- ✓ Alto = >17
- ✓ Medio = 15– 16
- ✓ Bajo = 0 – 14

### 4. CUIDADOS DE RESGUARDO DE AUTOIMAGEN

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

12,12,16,16,13,13,12,16,11,13,16,15,14,16,16,15,16,12,13,10,16,16,16,15,15,15,15,10,15

$$X = 14.16 + (0.75 \times 1.89) = 15.57 = 16$$

$$X = 14.16 - (0.75 \times 1.89) = 12.74 = 13$$

- ✓ Alto = >16
- ✓ Medio = 14 – 15
- ✓ Bajo = 0 - 13

### 5. CUIDADOS DE SOSIEGO Y RELAJACION

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

12,11,16,16,13,11,12,15,10,10,15,14,16,13,15,15,15,12,11,10,16,16,16,8,12,12,13,13,11,15

$$X = 13.13 + (0.75 \times 2.24) = 14.81 = 15 \text{ A/M}$$

$$X = 13.13 - (0.75 \times 2.24) = 11.45 = 11 \text{ M/B}$$

- ✓ Alto = >15
- ✓ Medio = 12 – 14
- ✓ Bajo = 0 – 11

## 6. CUIDADOS DE COMPENSACIÓN

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

6,6,9,9,7,6,7,9,7,4,10,9,8,10,7,9,7,6,6,4,6,6,9,12,10,11,9,7,9,23

$$X = 7.73 + (0.75 \times 1.91) = 9.16 = 9 \text{ A/M}$$

$$X = 7.73 + (0.75 \times 1.91) = 6.29 = 6 \text{ M/B}$$

- ✓ Alto = >9
- ✓ Medio = 7 – 8
- ✓ Bajo = 0 – 6

## 7. SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA

Nº de adultos mayores: puntaje obtenido

67,65,88,87,76,64,67,88,65,56,89,76,88,84,84,39,38,30,30,24,38,38,41,35,37,38,37,35,30,37

$$X = 72.34 + (0.75 \times 22.19) = 72.34 = 72 \text{ A/M}$$

$$X = 76.26 - (0.75 \times 10.94) = 39.34 = 39 \text{ M/B}$$

- ✓ Alto = >72
- ✓ Medio = 40 – 71
- ✓ Bajo = 0 - 39

## ANEXO N° 5

### TABLA N° 08

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN EDAD SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL 2-II TUMBES 2017.**

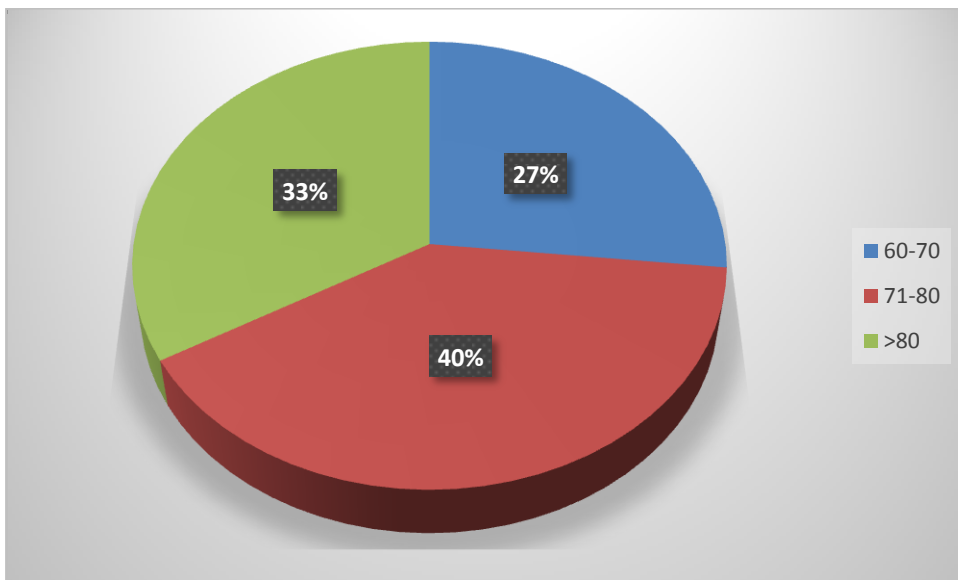
| <b>EDAD ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|-----------|------------|
| <b>60 – 70</b>           | <b>8</b>  | <b>27</b>  |
| <b>71 – 80</b>           | <b>12</b> | <b>40</b>  |
| <b>&gt;81</b>            | <b>10</b> | <b>33</b>  |
| <b>TOTAL</b>             | <b>30</b> | <b>100</b> |

*Fuente:* Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

De la tabla N° 08 podemos dilucidar que el 40% de pacientes adultos mayores encuestados se encuentran en la edad mayor de 80 años, seguida del 33% para edades entre 71 a 80 año y el 27% para edades entre 60 a 70 años.

### GRÁFICO N° 08

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN EDAD SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017.

**TABLA N° 09**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN SEXO SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

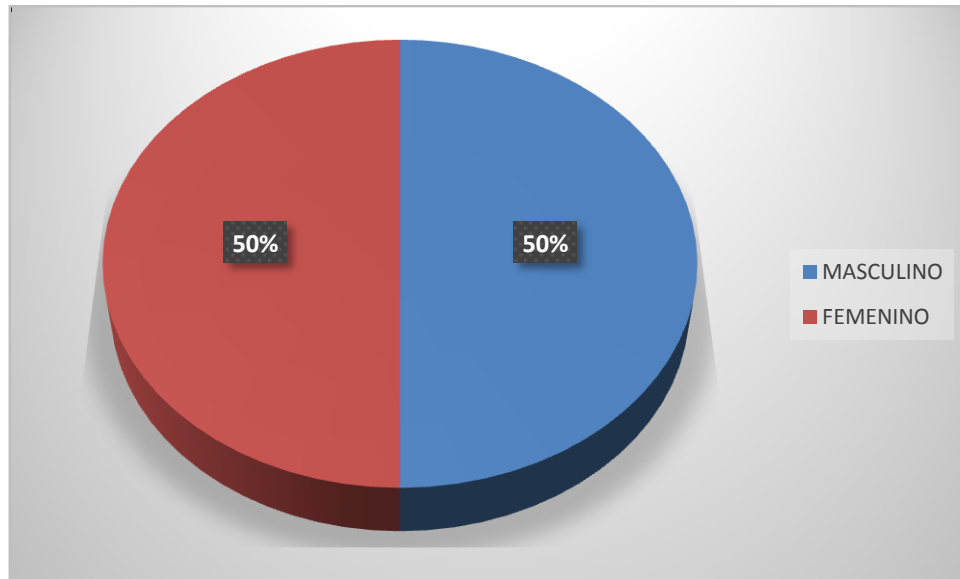
| <b>SEXO ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|-----------|------------|
| <b>MASCULINO</b>         | <b>15</b> | <b>50</b>  |
| <b>FEMENINO</b>          | <b>15</b> | <b>50</b>  |
| <b>TOTAL</b>             | <b>15</b> | <b>100</b> |

***Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017*

De la tabla N° 09 podemos observar que el 50% de adultos mayores corresponden al sexo femenino y sexo masculino.

### GRÁFICO N° 09

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN SEXO SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



*Fuente: Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017*

**TABLA N° 10**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN GRADO DE INSTRUCCION SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**

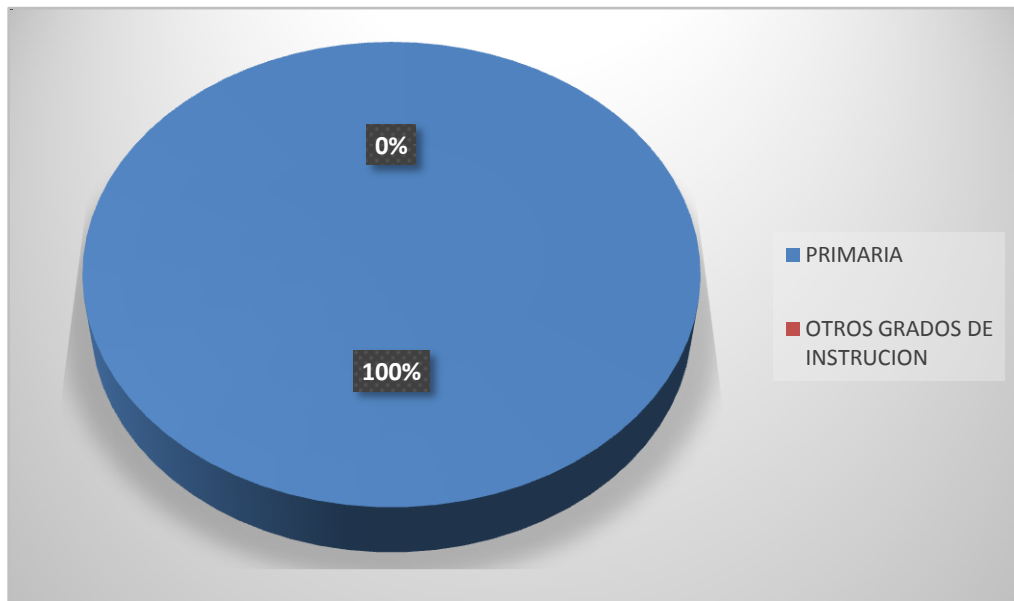
| <b>SEXO ADULTO MAYOR</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|-----------|------------|
| <b>ANALFABETO</b>        | <b>0</b>  | <b>0</b>   |
| <b>PRIMARIA</b>          | <b>30</b> | <b>100</b> |
| <b>SECUNDARIA</b>        | <b>0</b>  | <b>0</b>   |
| <b>SUPERIOR</b>          | <b>0</b>  | <b>0</b>   |
| <b>TOTAL</b>             | <b>15</b> | <b>100</b> |

***Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017*

De la tabla N°10 podemos observar que el 100% de adultos mayores corresponden al grado de instrucción primaria.

## GRÁFICO N° 10

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SEGÚN GRADO DE INSTRUCCION SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES 2017.**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado a los pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017