UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIÁTRICO ANTIGUA CASONA - LA PLATA/ARGENTINA - 2021

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

YANE LUZ GIL QUISPE

Pucallpa, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD VIRTUAL

En Pucallpa, a los **diecisiete (17)** días del mes de **Febrero de 2022**, siendo las **10:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Nelly Graciela Tafur Flores.
MIEMBRO : Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas.
MIEMBRO : Mg. Gaby Luz Panduro Salas.

Para proceder a la Sustentación Pública de la Tesis titulada:

"SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIÁTRICO ANTIGUA CASONA - LA PLATA/ARGENTINA– 2021"

Presentado por la **Bachiller en Enfermería**:

YANE LUZ GIL QUISPE

Teniendo en calidad de Asesor a: **Dra. Isabel Ramírez Chumbe (ORCID 0000-0003-3797-8566) (DNI 00095257)**

Finalizada la Sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión:

La Tesis ha sido: APROBADA por MAYORIA

Quedando la Graduada expedita para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Siendo las 11.35 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **diecisiete (17)** de **Febrero** de **2022**

Dra. Nelly Graciela Tafur Flores.
PRESIDENTE

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas.
MIEMBRO

Mg. Gaby Luz Panduro Salas.
MIEMBRO

La tesis titulada: **"SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIÁTRICO ANTIGUA CASONA – LA PLATA / ARGENTINA - 2021"** fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador, conformado por:

Dra. Nelly Graciela Tafur Flores
Presidente

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
Miembro

Mg. Gaby Luz Panduro Salas
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0283-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**
"SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIÁTRICO ANTIGUA CASONA - LA PLATA/ARGENTINA - 2021"

Autor(es)	:	**GIL QUISPE, YANE LUZ**
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional	:	ENFERMERÍA
Asesor(a)	:	Dra. RAMÍREZ CHUMBE, ISABEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 26/07/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Yanc luz gil Quispe

Autor de la tesis titulada : SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LOS CUIDADOS QUE RECIBEN DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIATRICO ANTIGUA CASONA LA PLATA ARGENTINA 2021

Sustentada el año 2022

Asesor(a): Dra ISABEL RAMIREZ CHUMBE

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional: ENFERMERÍA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [x]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17/02/2022

Email: Yanegilquispe@gmail.com Firma:

Teléfono: 922313549 DNI: 00110390

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A mi eterno Creador, mi amparo y fortaleza, a mis padres por sus valiosas enseñanzas, a mis hijos, estímulo de mi superación personal.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali, por su dedicación en lo cognitivo, procedimental y actitudinal durante mi formación profesional.

A la Dra. Isabel Ramírez Chumbe, por su constante asesoría durante la elaboración y ejecución de la investigación.

A los adultos mayores, sujetos de estudio por permitir ser partícipes durante el desarrollo de la investigación.

A todas las personas que de forma directa e indirecta contribuyeron con su participación del presente estudio.

RESUMEN

El objetivo fue determinar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021. El presente estudio fue cuantitativo y corresponde al nivel descriptivo, no experimental y transversal. La técnica fue la entrevista, el instrumento fue un cuestionario y una ficha de datos; la población de estudio estuvo constituida por 42 adultos mayores del Geriátrico Antigua Casona. Los resultados, demuestran que la satisfacción del adulto mayor en las dimensiones del cuidado son: Cuidado humano, 67% (28) adecuada y 38% (16) inadecuada; cuidado oportuno, 60% (25) adecuada y 40% (17) inadecuada; cuidado continuo, 64% (27) adecuada y 36% (15) inadecuada; cuidado seguro, 60% (25) adecuada y 40% (17) inadecuada. El estudio concluye que la satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud es 62% (26) adecuada y 38% (16) inadecuada, con predominio en la satisfacción del cuidado en su dimensión humano y continuo, seguido de oportuno y seguro.

Palabras clave: Satisfacción, adulto mayor, cuidado humano, oportuno, continuo, seguro.

ABSTRACT

The objective was to determine the satisfaction of the elderly regarding the care they receive from healthcare personnel at the Antigua Casona Geriatric Home - La Plata/Argentina - 2021. This study was quantitative and corresponds to the descriptive, non-experimental and cross-sectional level. The technique was the interview, the instrument was a questionnaire and a data sheet; the study population consisted of 42 older adults from the Antigua Casona Geriatric Home. The results show that the satisfaction of the elderly in the dimensions of care are: Humane care, 67% (28) adequate and 38% (16) inadequate; timely care, 60% (25) adequate and 40% (17) inadequate; continuous care, 64% (27) adequate and 36% (15) inadequate; safe care, 60% (25) adequate and 40% (17) inadequate. The study concludes that the satisfaction of the elderly with respect to the care they receive from health personnel is 62% (26) adequate and 38% (16) inadequate, with a predominance of satisfaction with care in its human and continuous dimension, followed by timely and safe.

Keywords: Satisfaction, elderly, humane care, timely, continuous, safe.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA…… vi

AGRADECIMIENTO……vii

RESUMEN……..….viii

ABSTRACT……...……..…ix

ÍNDICE GENERAL……....x

ÍNDICE DE TABLAS……xii

INTRODUCCIÓN…….xiii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……....15

1.1. Descripción del problema……...15

1.2. Formulación del problema……..19

1.2.1. Problema general…….19

1.2.2. Problemas específicos…….19

1.3. Objetivos de la investigación…….20

1.3.1. Objetivo general……20

1.3.2. Objetivos específicos……..20

1.4. Justificación……..21

1.5. Propósito o importancia…….22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……24

2.1. Antecedentes de la investigación.....…24

2.1.1. Antecedentes internacionales……24

2.1.2. Antecedentes nacionales……27

2.1.3. Antecedentes locales……..29

2.2. Bases teóricas……30

2.3. Definición de términos básicos……..……39

2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variable…….40

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA……..42

3.1. Método de investigación…….42

3.2. Población y muestra……42

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos…….…….43

3.4. Procedimiento para la recolección de datos……..…….44

3.5. Procesamiento y tratamiento de datos…….……44

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN……..46

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……55

5.1. Conclusiones……....55

5.2. Recomendaciones……...56

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…….58

ANEXOS……...64

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de la variable……... 41

Tabla 2. Características de los adultos mayores del Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021……. 46

Tabla 3. Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021……..…… 48

Tabla 4. Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021… 49

Tabla 5. Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021.. 51

Tabla 6. Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021… 52

Tabla 7. Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021... 53

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el control de las enfermedades, está llevando a los países a experimentar una transición demográfica con el aumento de la esperanza de vida al nacer. En nuestro país, según datos estadísticos ésta es de 70 años, en consecuencia, es de esperar que se incremente la demanda de atención y costo para proveer servicios en el ámbito de la salud a los grupos cada vez más numerosos de adultos mayores (1).

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 conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas y biopsicosociales que experimentan la persona como consecuencia del tiempo en los seres vivos (2).

De acuerdo con las estimaciones y proyecciones de población, en el Perú existen 4 millones 140 mil adultos mayores de 60 y más años de edad que representan el 12,7% de la población total al año 2020 (3). De aquí al año 2050 la cantidad de ancianos que no pueden valerse por sí mismos se multiplicará por cuatro en los países en desarrollo. Muchos ancianos de edad muy avanzada pierden la capacidad de vivir independientemente porque padecen limitaciones de la movilidad, fragilidad u otros problemas físicos o mentales. Muchos necesitan alguna forma de asistencia a largo plazo, que puede consistir en cuidados domiciliarios o comunitarios y ayuda para la vida

cotidiana, reclusión en asilos y estadías prolongadas en hospitales (4).

En este sentido, la calidad de la atención en salud y la calidad del cuidado del personal de salud se miden a través de dos perspectivas: la perspectiva de los profesionales y la de los propios pacientes (5). Por tanto, resulta de importancia develar la satisfacción del paciente desde su propia perspectiva toda vez que también es considerado como un derecho ciudadano. El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021 y está organizado en cinco capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

Primer capítulo, planteamiento del problema de investigación, comprende: Fundamentación del problema, objetivos, justificación, propósito e importancia de la investigación. Segundo capítulo, marco teórico, comprende: Antecedentes de la investigación, bases teóricas del problema, definición de términos básicos, hipótesis, variable y la operacionalización de la variable. Tercer capítulo, metodología, comprende: Método de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento para la recolección de datos, procesamiento y tratamiento de datos. Cuarto capítulo, resultados y discusión, se presentan y describen los resultados de la investigación y la discusión. Quinto capítulo, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Desde hace muchos años se plantea que la opinión de los usuarios de los servicios de salud es importante para futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios (6). A raíz de estos sucesos, la satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, conforme a los avances de las investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción.

En la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con la atención de salud recibida. A lo que se suma la evidencia empírica de que la satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de utilización de los servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas (7).

En este sentido, los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de salud y, desde esta perspectiva, es necesario que el profesional de salud conozca, entienda y asuma el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y la calidad de la atención de salud (8).

La satisfacción del usuario, refleja calidad; éste es un elemento de vital importancia para la confiabilidad, credibilidad y prestigio a la institución de salud donde se brinda el cuidado; la práctica de evaluar la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio para valorar la calidad de los servicios de salud (8).

Respecto a la magnitud del problema en estudio que se viene desarrollando, en un hospital de España identificaron experiencias negativas en el 61% de los pacientes, siendo lo que más recordaban lo desagradable, relativo a las instalaciones (deficiencias en el cuidado general de la infraestructura del hospital, del aspecto, limpieza o comodidad en general); de los mismos, un 56% mostró inconformidad con la profesionalidad (cualificación, preparación) del personal de salud, un 26% mostró insatisfacción sobre la insuficiencia de la dotación de las carencias de personal en algunos momentos (fines de semana, tardes), otro 23% de los pacientes percibió deficiencias en el tiempo de espera en lista y un 80% por la poca empatía de los profesionales (9).

Por otro lado, la encuesta de satisfacción aplicada a la población de Cuba, mostró en más de las dos terceras partes (70%) niveles de satisfacción en términos medios (10).

Burgos M y Paravic K, encontraron que la Insatisfacción por falta de calidad en el cuidado alcanza proporciones en aproximadamente 50% de los pacientes (11).

López G, ha observado ciertos vacíos en la calidad de atención, el que fue evidenciado mediante el estudio de satisfacción de la calidad de atención brindado en el Hospital de Tumbes, donde el 53,85% de los

pacientes manifestaron un nivel medio respecto a la atención recibida (12).

En el mismo sentido Reyes et al., en un estudio realizado en Perú en el 2008, observó que la percepción del familiar del paciente crítico respecto a la intervención de los profesionales de salud, durante la crisis situacional tuvo una tendencia hacia lo desfavorable con un 38.8% e indiferente 27,7% en familiares entrevistados en adultos jóvenes y adultos maduros (13).

Otro de los estudios desarrollados en las entidades prestadoras de salud privada y públicas de la Región Callao, reveló que la expectativas respecto a las consultas, necesidades, quejas o dudas de los pacientes son satisfechas, sobrepasando el tercio, los poco o nada satisfechos, cerca de la mitad son de las entidades públicas de salud y poco más de un tercio de las privadas. En este mismo estudio evidenciaron que, los clientes de las entidades públicas en su mayoría perciben que la calidad de servicio es deficiente. Contrariamente la mayoría de los pacientes de las entidades privadas perciben que la calidad de servicio es buena y que obtienen niveles altos de satisfacción (14).

A nivel de la Región Huánuco en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano", a diario se puede observar en un gran porcentaje de usuarios en los servicios de hospitalización, insatisfacciones, frente a la calidad de servicio que brindan los profesionales de la salud. Ello, debido a la sobrecarga laboral de los profesionales, entre otras razones (15).

En consecuencia, la insatisfacción del usuario conduce a una menor confianza en el hospital y a una pérdida de reputación del hospital, con el consiguiente incremento del coste económico y el deterioro de imagen, que perjudica a toda organización sanitaria. La satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente (16).

Por lo expuesto, es fundamental que el personal de salud, para la satisfacción del paciente gestione el cuidado oportuno con eficiencia y calidad ya que el cuidado constituye la forma más cercana de relacionar el crecimiento y perfeccionamiento de la esencia profesional, es a partir del paciente que se logra ser y desarrollarse profesionalmente y fortalecer los elementos que brindan sustento a la disciplina, así como dar sentido a la acción de ayuda y también visualizando los elementos que constituyen la calidad del cuidado (17).

Los adultos mayores son vulnerables a muchos problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo, estos cambios fisiológicos dificultan el mantenimiento y repercuten en la homeostasis que alteran la satisfacción de sus necesidades vitales cambiando la imagen que el adulto mayor tiene de sí mismo e incrementando la posibilidad de sufrir depresión, lo cual se agrava con el alejamiento de la familia, el mismo hecho de la hospitalización le ocasiona trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y presencia de personas ajenas en su entorno. En este contexto el personal de salud

juega un rol importante al representar ese ser que le brindará un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico al adulto mayor en circunstancias de paciente (18).

Teniendo en cuenta estas premisas se formulan las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021?
- ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021?

- ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021?
- ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre de los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.
- Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.

- Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.
- Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.

1.4. Justificación

El envejecimiento de la población es un fenómeno creciente a nivel mundial y representa un desafío importante para los sistemas de salud, especialmente en lo que respecta a la calidad de los cuidados que reciben los adultos mayores institucionalizados. En este contexto, resulta fundamental evaluar la satisfacción de este grupo etario en relación con la atención brindada por el personal de salud, ya que esta percepción influye directamente en su bienestar físico, emocional y social.

El presente estudio se justifica por la necesidad de generar evidencia sobre la calidad del cuidado en instituciones geriátricas, específicamente en el Geriátrico Antigua Casona de La Plata, Argentina. La valoración de dimensiones como el cuidado humano, oportuno, continuo y seguro permite identificar fortalezas y debilidades en la atención ofrecida, lo cual es esencial para la implementación de estrategias de mejora continua.

Además, la satisfacción del adulto mayor no solo refleja la calidad del servicio recibido, sino que también se relaciona con su calidad de vida y el respeto a sus derechos. Por ello, contar con información actualizada y basada en datos empíricos contribuye al desarrollo de políticas de salud más centradas en las necesidades reales de esta población vulnerable.

Por último, esta investigación aporta al campo académico y profesional de la salud, sirviendo como base para futuras investigaciones y como herramienta para la toma de decisiones tanto en el ámbito institucional como en el diseño de intervenciones orientadas al cuidado integral del adulto mayor.

1.5. Propósito o importancia

El propósito de esta investigación es contribuir al conocimiento sobre la calidad de los cuidados que reciben los adultos mayores en instituciones geriátricas, a través de la evaluación de su nivel de satisfacción con la atención brindada por el personal de salud. En particular, el estudio busca visibilizar la percepción del adulto mayor en torno a dimensiones fundamentales del cuidado: humano, oportuno, continuo y seguro.

La importancia de este estudio radica en que proporciona información valiosa para la mejora de los servicios de salud dirigidos a una población creciente y vulnerable como lo es la de los adultos mayores. Identificar el grado de satisfacción permite no solo valorar el

desempeño del personal de salud, sino también implementar acciones que favorezcan una atención más integral, respetuosa y centrada en las necesidades individuales de cada residente.

Asimismo, esta investigación tiene un valor significativo para la gestión institucional, ya que los resultados pueden ser utilizados como base para optimizar protocolos de atención, capacitar al personal y fomentar prácticas que promuevan el bienestar del adulto mayor. A nivel académico, el estudio amplía el marco teórico sobre el cuidado geriátrico y ofrece una referencia empírica para futuras investigaciones en el ámbito del envejecimiento y la atención en salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ninasunta M, realizó un estudio titulado Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de febrero - julio 2014, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa. El diseño Metodológico tuvo un enfoque enmarcado dentro del paradigma crítico propositivo, fue predominantemente cualitativo y cuantitativo porque trata de comprender el fenómeno en su totalidad. Se trata de una modalidad mixta, de campo como bibliográfica, se investigó a los adultos mayores en la atención que reciben por el personal de enfermería, pudiendo observar la realidad de su situación, sus condiciones de vida, de salud, se profundizo el aspecto teórico de esta problemática, basado en criterios científicos de varios autores, revisiones de programas y políticas que el Ministerio de Salud Pública dispone en la actualidad para fundamentar esta investigación, se utilizó como técnica la entrevista y la encuesta, y como instrumento la escala de muestra, conformada por 22 adultos mayores que acuden secuencialmente a recibir atención. Las conclusiones en esta investigación fueron: El paciente adulto mayor

presenta un nivel de satisfacción bajo, con una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería, siendo la más baja la dimensión del cuidado de estimulación (19).

Battistini F, en su estudio titulado “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar” El objetivo fue: Conocer la Atención que brinda el Profesional de Salud en su Dimensión Trato Humano en el servicio de Maternidad I. Exponer el nivel de calidad de atención que brinda el Profesional de Salud en su dimensión cuidados proporcionados a las usuarias y/o clientes. Enunciar el nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención del profesional de enfermería. Las conclusiones fueron: La muestra conformada en su mayoría por Licenciados en Enfermería constituyendo un 66.66% de ésta. El Trato Humano proporcionado por el profesional de la salud hacia las usuarias y/o clientes representó 53.33% siendo este Regular. En cuanto al Nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados proporcionados a las usuarias se obtuvo un 100% de que es Regular. El Nivel de Satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención brindada por parte del profesional de enfermería figura que en un 43.33% están satisfechas (20).

Miranda et al., realizaron un estudio titulado: "Calidad de la atención en salud al adulto mayor" el objetivo fue evaluar la calidad de la atención en salud ofrecida a los adultos mayores en sus dimensiones

estructura, proceso y resultado, en el policlínico "5 de septiembre" del municipio Playa, con una muestra de 300 personas de 60 años y más de 4 consultorios seleccionados mediante muestreo por conglomerado. Los resultados detectaron dificultades que afectan la calidad brindada al adulto mayor, recurso humano insuficiente, médicos, enfermeras, geriatras, internistas y psicólogos. Ningún consultorio resultó evaluado como adecuado por presentar problemas con la privacidad, la calidad de las historias clínicas fue no aceptable, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, dadas por lo que desean obtener y no obtienen y lo que reciben sin desear, lo que muestra debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor. Concluyen: Que la estructura existente para garantizar la atención en salud al adulto mayor presenta insuficiencias en lo relativo a recursos humanos, materiales y en la satisfacción de los usuarios lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población de 60 años y más (21).

García M, en la investigación titulada: "Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital general Cunduacán Tabasco". El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización teniendo como resultado que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja y a la conclusión que llegaron fue que el estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores

presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería (22).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Zavala G, realizó un estudio sobre "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo" cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo llegando a la conclusión que "El paciente adulto mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM, siendo más baja la dimensión humana" (23).

Arista G, realizó una investigación acerca de la "interacción enfermera- paciente en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión" cuyo objetivo fue Conocer y analizar las características del proceso de interacción Enfermera - Paciente en el servicio de medicina. Llegando a la conclusión que "La mayoría de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, aun les falta desarrollar habilidades básicas de comunicación para lograr una interacción adecuada" (24).

Ocaña L, realizó un estudio sobre "Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán" cuyo objetivo fue

determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería con la recuperación del adulto mayor, llegando a la conclusión que en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería; se encontró que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8%], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto. En base a lo referido concluyeron que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación (25).

Hilario Y, realizó una investigación sobre "Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respeto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción (r = 0,431 y p = 0,000) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos (26).

2.1.3. Antecedentes locales

Peñaloza R, Ramírez B, se plantearon como objetivo de investigación, determinar la relación entre el grado de dependencia del adulto mayor y su satisfacción con el cuidado enfermero en el Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico de Yarinacocha. Fue una investigación no experimental de tipo correlacional, en la cual se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista personal, observación y como instrumentos el índice de Barthel y formulario estructurado. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 263 usuarios adultos mayores que se encontraban hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico de Yarinacocha desde el 01 de junio al 31 de agosto del 2012. Las conclusiones en el presente estudio fueron: Los usuarios adultos mayores hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Regional Pucallpa y Hospital Amazónico de Yarinacocha tienen grado de dependencia II, que según la clasificación de Barthel corresponde a una dependencia leve. Así mismo los usuarios refieren un nivel de satisfacción alto con el cuidado enfermero. Existe correlación estadísticamente significativa entre el grado de dependencia del adulto mayor y satisfacción con el cuidado enfermero (27).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción del usuario ha sido explicado en función de diferentes teorías psicológicas. La teoría "de la acción razonada por Fishbein (28) y Ajzen (29), enfoca las expectativas del paciente sobre diversos aspectos de la asistencia prestada, y tras recibir tratamiento, evalúan cada uno de los aspectos que para él son relevantes en la prestación sanitaria recibida, resultando que sería la sumatoria de los productos de las expectativas de la satisfacción paciente por la evaluación que realiza cada uno de los aspectos significativos para él. Repitiendo la teoría de "La disonancia de Festinger" (30), que orienta al entendimiento de la satisfacción del paciente, se considera satisfecho a éste, dependiendo de cómo quede resuelto la prestación sanitaria de la que es objeto, así mismo el conflicto originado por la discrepancia por la que él desea y lo que realmente obtiene resulte en la satisfacción. Según esta teoría un paciente insatisfecho experimentaría un elevado nivel de disonancia entre lo que él considere y lo que ocurre en la atención sanitaria.

Según "la teoría del intercambio la satisfacción del paciente surgirá si las recompensas recibidas son mayores de la que esperaba. De otro lado la "teoría de la de privación", indica que la persona se mostrará satisfecha si tras recibir atención sanitaria no experimenta un sentimiento de privación (recibe menos de los que quiere), decepción (si

recibe menos de lo que esperaba) o de injusticia (si recibe menos de lo que la norma social considere aceptable) (31).

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

2.2.2. Modelo de Adaptación de Callista Roy

En la actualidad existen muchas teorías de enfermería que guían el trabajo del profesional de enfermería, para conocer y entender al usuario del servicio de hospitalización, brindándole un cuidado de calidad. Una de las teóricas, que propuso un modelo, el cual es un ejemplo de cómo recabar conocimientos de otras disciplinas para incluirlos en la enfermería, es el de Sor Callista Roy; quien ha sintetizado varias teorías, como "Sistema, Tensión y Adaptación", en una visión conjunta que explica la interacción de la persona con su medio (32).

Según Roy C, los hombres son seres biopsicosociales que existen en un entorno. El entorno y el yo transmiten tres clases de estímulos: focal, residual y contextual. Éstos inciden sobre los seres humanos y crean necesidades en uno o más modos de adaptación interrelacionados, como el concepto fisiológico de la propia identidad, la función de roles y la interdependencia. Mediante dos mecanismos de

adaptación, llamados regulador y cognator, cada persona manifiesta respuestas adaptativas o ineficaces que requieren la intervención de la enfermería. Las personas deben cumplir normalmente con numerosas tareas y compromisos en las distintas etapas de la vida, colegio, trabajo, familia, etc., que aseguren su desarrollo y desenvolvimiento normal en la sociedad; sin embargo, esto puede verse alterado por la condición de enfermedad y más aún cuando es necesario el ingreso a un hospital (32).

Esta situación hace al individuo vulnerable a variados estímulos, condiciones e interrelaciones que se desarrollan en este medio en el que pasa a ser incluido en el "status de paciente" (33).

2.2.3. Bases Conceptuales

Satisfacción

Di Doménico, hace referencia que la satisfacción es un resultado que un sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto de los servicios prestados, como los valores y expectativas del propio usuario. Así mismo la satisfacción es el modo con que se sosiega y responde a una queja, sentimientos o razón contraria llamado necesidad (34).

Por otro lado, Weiss, precisa que la satisfacción en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema, según este autor, hablar de satisfacción es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la

atención no solo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, tan importante como la parte objetiva de los cuidados (35).

Según Atalaya, "la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción" (36).

Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el paciente y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado del personal de salud. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar del personal de salud. A través de la identificación del cliente por su

nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene (37).

La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados (34).

Es conveniente no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad del producto o del servicio" por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario (34).

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente.

El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad?, Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y

percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se le presta el servicio o se le entrega el producto, por lo cual es muy difícil alcanzar un nivel de servicio aceptable de calidad (10).

Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad (22).

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido (22).

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación diagnostica (22).

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento (22).

La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza,

la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica (22).

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando la atención se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de los cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y en el uso eficiente de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación (37).

Asimismo a nivel de usuarios una atención de calidad incluye: Tener información (sobre ventajas y riesgos de las intervenciones), tener acceso a sistemas de provisión de servicios sin importar su situación económica, status social, creencia religiosa, estado civil, ubicación geográfica o características que los haga parte de un grupo determinado, tener derecho a decidir de manera autónoma e informada, tener privacidad en la atención, derecho a la confidencialidad, a un trato digno(cortés, considerado, respetuoso), a instalaciones adecuadas, a tener continuidad en la atención(referencia y seguimiento son dos aspectos muy importantes de este derecho), a opinar y sugerir cambios o mejoras (37).

Laín P, en su obra "La enfermedad como experiencia", plantea "que sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor el riesgo de morir", quien está enfermo se

siente penosamente sólo y esto acrecienta su aflicción y su desvalimiento (38).

Medina L, manifiesta que muchas de las acciones de cuidado a menudo son invisibles, ejemplos de estas acciones son las dirigidas a permitir que las personas recobren la esperanza, acompañarlos en momentos críticos de los procesos diagnósticos y terapéuticos. Estos momentos, invisibles para el sistema de salud, marcan la diferencia en la calidad de los cuidados profesionales enfermeros (39).

2.2.4. Dimensiones del cuidado

- **Cuidado humano:** Watson, entiende el cuidado como la esencia de la práctica enfermera, pero el cuidado entendido como una idea moral más que una actitud orientada al trabajo. Resalta que el enfoque fenomenológico de Carl Rogers, con su visión de que las enfermeras están para entender y no para manipular y controlar a los pacientes, influyó sobremanera en un momento en que esta “clinicalización” se consideraba la norma. Considera también esencial una base sólida en humanidades para el proceso de cuidado holístico (40).

- **Cuidado oportuno:** La disponibilidad oportuna del cuidado se enfoca tanto en el servicio como en el personal y no refiere al cuidado que proporciona el personal de salud y las facilidades que se tienen para ello, incluye los elementos como la cercanía de la enfermera con el paciente para solucionar algún problema o

situación que no puede resolver por sí mismo, revisión del paciente de las condiciones de higiene y cambio de ropa. Cumplimiento de tratamiento en la hora establecida, información acerca del tratamiento recibido (41).

- **Cuidado continuo:** La continuidad del cuidado está definida en términos de la entrega del cuidado sin interrupción, desde la misma facilidad del equipo o del proveedor. Incluye el conocimiento del estado de salud del paciente, proporcionar al paciente lo que requiere para satisfacer sus necesidades, valorar al paciente asignado varias veces por turno, proporcionar el cuidado a los pacientes asignados a cada enfermera, identificación precoz de problemas y/o necesidades, si los cuidados se realizan por horas, días y semanas (42).

- **Cuidado seguro:** Implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutiva y a la normatividad legal existente, así mismo implica: Consentimiento en la atención, educación para el auto cuidado, conocimientos sobre procedimientos, habilidades y destrezas (41).

2.3. Definición de términos básicos

- **Adulto mayor:** Persona mayor de 60 años de edad y se encuentra en la última etapa de la vida, durante esta fase el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando.

- **Cuidados:** Es la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad centrada en el individuo, en el proceso de salud y enfermedad.

- **Cuidado continuo:** Son las acciones que realiza el personal de salud de manera ininterrumpida las 24 horas del día en el proceso de atención de salud hacia el adulto mayor.

- **Cuidado humano:** Son las acciones que realiza el personal de salud basado en el respeto, la confianza, la amabilidad, la empatía en el proceso de atención de los cuidados hacia el adulto mayor.

- **Cuidado oportuno:** Son las acciones de disponibilidad inmediata que realiza el personal de salud frente a las necesidades del adulto mayor.

- **Cuidado seguro:** Es la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de los recursos materiales por parte del personal de salud al momento de interactuar con el adulto mayor.

- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que expresa el adulto mayor cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variable

2.4.1. Hipótesis

- Por la naturaleza descriptiva de la investigación no se formuló, los resultados obtenidos están en base a los objetivos.

2.4.2. Variable

- Satisfacción sobre los cuidados.

2.4.3. Operacionalización de la variable

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Valor final
Satisfacción sobre los cuidados	Información que proporciona el adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud	Cuidado humano	• Atención personalizada • Respeto • Amabilidad • Igualdad	Cualitativa	Adecuado Inadecuado
		Cuidado oportuno	• Atención inmediata. • Satisfacción de necesidades. • Cumplimiento de la hora del tratamiento.	Cualitativa	Adecuado Inadecuado
		Cuidado continuo	• Atención según necesidad y turno. • Cumplimiento en la administración de medicamento. • Información sobre tratamiento y cuidados establecidos.	Cualitativa	Adecuado Inadecuado
		Cuidado seguro	• Interactuar durante el cuidado. • Sin accidente durante la hospitalización. • Control de venoclisis	Cualitativa	Adecuado Inadecuado

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El estudio fue de tipo no experimental porque no se manipuló la variable en estudio.

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

Según el período y secuencia del estudio fue transversal porque se aplicó el instrumento en un solo periodo de tiempo y por el número de variable fue univariado y de nivel descriptivo.

Diseño:



Donde:

M: Adultos mayores.

$0X_1$: Satisfacción sobre los cuidados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población muestral

- Unidad de análisis: Adultos mayores.

- Unidad de muestreo: La unidad seleccionada fue igual que la unidad de análisis.

3.2.2. Tamaño muestral

- Por ser una población finita se consideró al 100% de la población, constituida por 42 adultos mayores del Geriátrico Antigua Casona La Plata.

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores del Geriátrico Antigua Casona – La Plata.
- Adultos mayores con grado de dependencia III, que pueden movilizarse solos o con apoyo, lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona (LOTEP).
- Adultos mayores de ambos sexos.
- Adultos mayores que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Adultos mayores desorientados en tiempo, espacio y persona.
- Adultos mayores que no aceptaron participar del estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnica

La técnica para la recolección de datos sobre la satisfacción que tiene el adulto mayor de los cuidados que recibe fue la entrevista.

3.3.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario con la finalidad de medir la satisfacción sobre los cuidados que reciben los adultos mayores: diseñado por Hinshaw y Atwood en 1982 denominado PSI (Patient Satisfaction Instrument), el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo et al., (42), consta de 24 reactivos clasificados en 4 dimensiones denominados cuidado humano (6 reactivos), cuidados oportunos (6 reactivos), cuidados continuos (5 reactivos) y cuidado seguro (7 reactivos).

3.4. Procedimiento para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se solicitó a la Dirección y jefatura de enfermería la autorización para la aplicación del trabajo de campo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata.

La aplicación de instrumentos se realizó previa aceptación del consentimiento informado, en un tiempo promedio de 30 minutos por adulto mayor y teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

3.5. Procesamiento y tratamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se elaboró una base de datos en el programa SPSS versión 24, donde se incluyó datos de la primera sección (datos generales) y datos de segunda sección (satisfacción sobre los cuidados). Los datos se codificaron de acuerdo con su

naturaleza. Los resultados se expresaron en tablas de una entrada y la para la obtención de la frecuencia y porcentaje se utilizó la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 2

Características de los adultos mayores del Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Características	N°	Porcentaje
Grupo etario		
- 60 a 70 años	15	36
- 71 a 80 años	27	64
Total	42	100
Género		
- Masculino	29	69
- Femenino	13	31
Total	42	100
Estado civil		
- Casado	5	12
- Conviviente	8	19
- Divorciado	2	5
- Viudo	27	64
Total	42	100
Religión		
- Católica	35	83
- Evangélica	5	12
- Otros	2	5
Total	42	100
Permanencia en el geriátrico		
- 1 a 3 años	16	38
- 4 a 6 años	18	43
- 6 a más años	8	19
Total	42	100

Fuente: Ficha de datos aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 2, se observa que del total de elementos analizados (42), adultos mayores, en cuanto al grupo etario: El 64% (27) se encuentran entre las edades de 71 a 80 años y 36% (15) entre los 60 a 70 años. Respecto al género: Predomina el 69% (29) masculino y mínimamente 31% (13) representa el género femenino. En cuanto al estado civil: El 64% (27) son viudos, 19% (8) convivientes, 12% (5) casado y mínimamente 5% (2) divorciados. La religión que predomina es 83% (35) católica, 12% (5) son evangélicos y 5% (2) entre otros que profesan la religión adventista. Respecto a la permanencia en el geriátrico 43% (18) están entre 4 a 6 años, seguido de 38% (16) entre 1 a 3 años y 19% (8) de 6 a más años.

El proceso de envejecimiento trae consigo conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas y bio-psicosociales que experimentan la persona como consecuencia del tiempo en los seres vivos.

Muchos ancianos de edad muy avanzada pierden la capacidad de vivir independientemente porque padecen limitaciones de la movilidad, fragilidad u otros problemas físicos o mentales. Muchos necesitan alguna forma de asistencia a largo plazo, que puede consistir en cuidados domiciliarios o comunitarios y ayuda para la vida cotidiana, reclusión en asilos y estadías prolongadas en hospitales (4).

Tabla 3

Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Satisfacción	N°	Porcentaje
Adecuada	26	62
Inadecuada	16	38
Total	42	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado, aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 3, del total 100% (42) de elementos analizados, el 62% (26) de adultos mayores, consideran adecuada satisfacción sobre los cuidados que reciben del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona y 38% (16) consideran inadecuada satisfacción.

Estos resultados guardan relación a lo investigado por García M, "Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital general Cunduacán Tabasco", el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja, concluyen que el estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería (22).

Sin embargo, Miranda et al., en su estudio "Calidad de la atención en salud al adulto mayor" en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, en el policlínico "5 de septiembre" del municipio Playa, detectaron dificultades

que afectan la calidad brindada al adulto mayor, recurso humano insuficiente, médicos, enfermeras, geriatras, internistas y psicólogos. Ningún consultorio resultó evaluado como adecuado por presentar problemas con la privacidad, la calidad de las historias clínicas fue no aceptable, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, dadas por lo que desean obtener y no obtienen y lo que reciben sin desear, lo que muestra debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor (21).

Por otro lado, la "teoría de la de privación", indica que la persona se mostrará satisfecha si tras recibir atención sanitaria no experimenta un sentimiento de privación (recibe menos de los que quiere), decepción (si recibe menos de lo que esperaba) o de injusticia (si recibe menos de lo que la norma social considere aceptable) (31).

Tabla 4

Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Satisfacción en la dimensión cuidado humano	N°	Porcentaje
Adecuada	28	67
Inadecuada	14	33
Total	42	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado, aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 4 del total 100% (42) de elementos analizados, el 67% (28) de adultos mayores, consideran adecuada satisfacción en su dimensión cuidado humano, sobre los cuidados que reciben del personal de salud en el

Geriátrico Antigua Casona y 33% (14) consideran inadecuada satisfacción en la dimensión cuidado humano.

Estos resultados un tanto se relacionan a lo investigado por Battistini F, que el objetivo de su estudio fue conocer la atención que brinda el profesional de salud en su dimensión trato humano en el servicio de Maternidad I, concluyendo que El Trato Humano proporcionado por el profesional de la salud hacia las usuarias y/o clientes representó el 53.33% siendo este Regular (20).

No guardan relación a lo investigado por Zavala G, en su estudio sobre "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo" concluye, "el paciente adulto mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción medio con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera, siendo más baja la dimensión humana" (23).

Sin embargo, Medina JL, manifiesta que muchas de las acciones de cuidado a menudo son invisibles, ejemplos de estas acciones son las dirigidas a permitir que las personas recobren la esperanza, acompañarlos en momentos críticos de los procesos diagnósticos y terapéuticos. Estos momentos, invisibles para el sistema de salud, marcan la diferencia en la calidad de los cuidados profesionales enfermeros (39).

Tabla 5

Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Satisfacción en la dimensión cuidado oportuno	N°	Porcentaje
Adecuada	25	60
Inadecuada	17	40
Total	42	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado, aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 5, del total 100% (42) de elementos analizados, el 60% (25) de adultos mayores, consideran adecuada satisfacción en su dimensión cuidado oportuno, sobre los cuidados que reciben del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona y 40% (17) consideran inadecuada satisfacción en la dimensión cuidado oportuno.

Estos resultados se relacionan a lo investigado por Ocaña, en su estudio sobre "Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán" concluyen que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8%], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería. La profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación (25).

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento (22).

Tabla 6

Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Satisfacción en la dimensión cuidado continuo	N°	Porcentaje
Adecuada	27	64
Inadecuada	15	36
Total	42	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado, aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 6, del total 100% (42) de elementos analizados, el 64% (27) de adultos mayores, consideran adecuada satisfacción en su dimensión cuidado continuo, sobre los cuidados que reciben del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona y 36% (15) consideran inadecuada satisfacción en la dimensión cuidado continuo.

Estos datos guardan cierta similitud a lo referido por García H. María: Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los

necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad (22).

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación diagnostica (22).

En este contexto el personal de salud juega un rol importante al representar ese ser que le brindará un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico al adulto mayor en circunstancias de paciente (18).

Tabla 7

Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud, en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021

Satisfacción en la dimensión cuidado seguro	N°	Porcentaje
Adecuada	25	60
Inadecuada	17	40
Total	42	100

Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del cuidado, aplicado al adulto mayor del geriátrico Antigua Casona.

En la tabla 7, del total 100% (42) de elementos analizados, el 60% (25) de adultos mayores, consideran adecuada satisfacción en su dimensión cuidado seguro, sobre los cuidados que reciben del personal de salud en el

Geriátrico Antigua Casona y 40% (17) consideran inadecuada satisfacción en la dimensión cuidado seguro.

Miranda et al, en su estudio "Calidad de la atención en salud al adulto mayor" en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, en el policlínico "5 de septiembre" del municipio Playa, detectaron dificultades que afectan la calidad brindada al adulto mayor, recurso humano insuficiente, médicos, enfermeras, geriatras, internistas y psicólogos. Ningún consultorio resultó evaluado como adecuado por presentar problemas con la privacidad, la calidad de las historias clínicas fue no aceptable, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, dadas por lo que desean obtener y no obtienen y lo que reciben sin desear, lo que muestra debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor (21).

Sim embargo estos resultados guardan cierta similitud con lo referido por García M, Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad (22).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En función del objetivo general, se concluye que la mayoría de los adultos mayores residentes en el Geriátrico Antigua Casona de La Plata, Argentina, durante el año 2021, manifestaron un nivel positivo de satisfacción respecto a los cuidados brindados por el personal de salud. Esta percepción favorable se refleja en las distintas dimensiones evaluadas, lo cual indica una atención integral que responde a las necesidades físicas, emocionales y de seguridad de esta población.

- En relación con el objetivo específico 1, respecto a la dimensión cuidado humano, se identificó que los adultos mayores valoran positivamente el trato respetuoso, empático y afectuoso recibido por parte del personal de salud, lo que genera un ambiente de confianza y bienestar emocional.

  En cuanto al objetivo específico 2, respecto a la dimensión cuidado oportuno**,** se evidenció que los residentes están mayoritariamente satisfechos con la prontitud en la atención ante sus requerimientos, lo que contribuye a la percepción de un servicio eficiente y comprometido con su salud.

- En cuanto al objetivo específico 3, en la dimensión cuidado continuo**,** se concluye que los adultos mayores perciben una atención sostenida y coherente en el tiempo, lo que garantiza la continuidad del cuidado y fortalece el vínculo entre el paciente y el personal de salud.

- Finalmente, en cuanto al objetivo específico 4, la dimensión cuidado seguro**,** los resultados mostraron una alta satisfacción respecto a la protección de su integridad física, la administración adecuada de medicamentos y la prevención de riesgos, lo que refuerza la confianza en la institución geriátrica.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda continuar promoviendo un trato empático, respetuoso y personalizado hacia los adultos mayores, fortaleciendo las habilidades blandas del personal de salud a través de capacitaciones continuas en comunicación, inteligencia emocional y ética del cuidado. Esto permitirá consolidar un ambiente afectivo que favorezca el bienestar emocional de los residentes.

- Es importante optimizar los tiempos de respuesta ante las necesidades de los adultos mayores, especialmente en situaciones que demandan atención inmediata. Para ello, se sugiere una mejor organización de los turnos, el fortalecimiento

del sistema de monitoreo de demandas y la implementación de protocolos que aseguren una atención oportuna y eficiente.

- Se recomienda asegurar la estabilidad del personal asignado a los residentes, evitando la rotación frecuente, para favorecer la construcción de vínculos de confianza y conocimiento del historial clínico de cada paciente. Asimismo, se debe fomentar la documentación sistemática de los cuidados brindados y realizar seguimientos periódicos que aseguren la continuidad del tratamiento.

- Se sugiere intensificar las medidas de bioseguridad, la correcta administración de medicamentos y la supervisión constante de los espacios físicos para prevenir accidentes. Además, es recomendable seguir capacitando al personal sobre protocolos de seguridad clínica y manejo de situaciones de riesgo, garantizando así un entorno seguro para los residentes.

- Finalmente, se propone establecer canales de evaluación periódica de la satisfacción del adulto mayor mediante encuestas, entrevistas o buzones de sugerencias, que permitan recoger sus opiniones y ajustar los servicios a sus necesidades reales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. INEI. "Perfil Sociodemográfico del Perú". Edit. INEI. Segunda edición. 2015. Pág. 76.
2. González N, Quintana JM, Bilbao A, Esteban C, San- Sebastián JA, Sierra E et al. Satisfacción de los usuarios de cuatro hospitales del Servicio Vasco de Salud. Gac Sanit 2008; 22 (3): 210-217.
3. INEI. Situación de la población adulta mayor, informe técnico Nº 4, diciembre 2020.
4. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Ginebra: OMS; 2015.
5. Donoso Valenzuela N, Díaz Simpson M, Carlos Peralta J, López Echeverría C, Garrido Vera S. Medición nacional de satisfacción usuaria en la red pública de salud de Chile. Aplicación 2009. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Madrid: Fundación Avedis Donabedian; 1984.
6. Pérez JM, Oteros A, Pérez E & col. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de Atención Primaria. Atenc. Prim 1989; 6: 312-317.
7. Roghmann K, Hengst A, Zastowny T. Satisfacción con la atención médica. Med Care 1979; 12: 461-477.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. J Marketing. 1985; 49: 41-50.

9. Arcentales Lema GC, Mesa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería [Internet]. Cuenca (EC): Universidad Católica de Cuenca; 2021.
10. Gutiérrez SC, Cholula GA, Escartín CM. Satisfacción de los pacientes con la atención recibida en un Servicio de Cirugía General de segundo nivel. Cirujano Gen. 2008; 30(2).
11. Burgos MM, Paravic KT. Percepción de violencia de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público. Cienc. enferm. Dic. 2017, 9(2).
12. López GM. Calidad de los cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto, observación y revisión del plan de cuidados hospital de apoyo Tumbes. Mayo - Julio del 2013.
13. Reyes M, Colonia K, Reyes R. Percepción de los familiares del paciente critico acerca del apoyo psicosocial que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irygoyen. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2013: 6 (2); 28-33.
14. Miquel Peris S, Moliner Tena MA. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [Tesis doctoral]. Universidad de Jaume. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing; 2008.
15. Informe anual de la Oficina de calidad del Hospital Regional Hermilio Valdizán; 2013.

16. Revert RM, Fuster RM, Varo J. Calidad y costes. El coste de la mala calidad. Todo Hospital, 1996; 129:59 64.
17. Hagei Ricapa Janet Teodora. Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de la UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad De Medicina E.A.P. de Enfermería; Lima, 2008.
18. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, García-Caballero J, Herruzo R. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Rev Calid Asist. 2003;18(5):263–71.
19. Ninasunta M. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de febrero - julio 2014. [Para obtener el título profesional de Licenciado de Enfermería]; Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias de la salud - Enfermería; Ecuador 2014.
20. Battistini F. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad bolívar. Venezuela, 2010.
21. Miranda Guerra AJ, Hernández Vergel LL, Rodríguez Cabrera A. Calidad de la atención en salud al adulto mayor. Rev Cubana Med Gen Integr. 2009;25(3)

22. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco, México: 2008.
23. Zavala G. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2009.
24. Arista G. Interacción enfermera - paciente en el servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Lima, 2009.
25. Ocaña L. Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán, Huánuco, 2013.
26. Hilario Y. Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano; Huánuco, 2012.
27. Peñaloza RR, Ramírez BL. Grado de dependencia del adulto mayor y su satisfacción con el cuidado enfermero en el Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico de Yarinacocha. Pucallpa, 2012
28. Fishbein M. Actitud, la intención y el comportamiento: una introducción a la teoría y la investigación. Reading, MA: Addison - Wesley; 1975.
29. Ajzen l. La comprensión de las actitudes y la predicción de la conducta social. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall; 1980.
30. Festinger. Una teoría de la disonancia cognitiva. Standford: Standford University Press; 1957.

31. Thibaut J, Kelley H. La psicología social de los grupos. Nueva York: Wiley; 1959.
32. Roy C. El modelo de adaptación de Roy. 3 ed. Nueva Jersey: Pearson; 2009.
33. Martínez. En: Hagei Ricapa Janet Teodora. Op, cit, p. 25.
34. Di Domenico G: En Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, facultad de biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona; 2010. P. 159.
35. Weiss GL. La satisfacción del paciente con la atención médica primaria. Evaluación de los factores demográficos y socio de predisposición. Care Med 1988; 26 (4) : 383-92
36. Atalaya Pisco MC. La satisfacción en los estudiantes Universidad mayor de san marcos facultad de ciencias administrativas. Lima, Perú, 1998.
37. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima:
38. Laín Entralgo P. La enfermedad como experiencia. Biblioteca virtual Miguel de Cervantes, 2018.
39. Medina JL. La Pedagogía del Cuidado. Editorial. Alertes, 1ra.Edición. España; 1999. Pág. 14.
40. Watson J. Enfermería: Ciencias Humanas y Cuidado Humano. Una teoría de la enfermería. Nueva York: Liga Nacional de Enfermería. 1988, Pág. 65.
41. Flores C. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Tesis inédita. Facultad de Enfermería. Lima 2012.

42. Acevedo G, Castañeda H, Garza R, González F, Meléndez C, Acevedo G. Adaptación de un Instrumento para Medir la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. Desarrollo Científico de Enfermería 2006, Vol.14, 245-250.

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Código:…….. Fecha: / /

FICHA DE DATOS

1. Edad: ……..años.

2. Género

a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

3. Estado civil

a) Casado(a) ( )
b) Conviviente ( )
c) Divorciado (a) ( )
d) Viudo (a) ( )

4. Religión
a) Católica ( )
b) Evangélica ( )
c) otros ……

5. Tiempo de permanencia en la institución:……..

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

INSTRUCCIONES. En esta oportunidad le presento una serie de preguntas con el propósito de obtener información sobre la "Satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021".

Se le pide que conteste las preguntas con veracidad, marcando con una (X) cada una de las opciones que cree conveniente. Recuerde este cuestionario es anónimo y confidencial. Muchas gracias.

Traducido, adaptado y validado por: Acevedo G, Castañeda H, Garza R, González F, Meléndez C (42).

N°	CUIDADO HUMANO	Si	No
		0	1
1.	El personal de salud le pregunta cómo se siente, antes de atenderlo.		
2.	El personal de salud lo atiende de manera personalizada.		
3.	Al momento de realizar algún procedimiento, si usted no está de acuerdo se respeta su decisión.		
4.	El personal de salud lo trata con respeto.		
5.	El personal de salud lo trata con amabilidad.		
6.	El personal de salud trata a todos por igual.		
	CUIDADOS OPORTUNOS		
7.	Los cuidados brindados por la enfermera son beneficiosos para su salud.		
8.	El personal de salud acude a atender de inmediato al paciente.		
9.	Los cuidados que le brinda la enfermera satisfacen sus necesidades.		

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

Valoración:

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

ANEXO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFEIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento expreso mi voluntad para participar de este proyecto de investigación: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR A CERCA DE LOS CUIDADOS QUE RECIBE DEL PERSONAL DE SALUD EN EL GERIÁTRICO ANTIGUA CASONA - LA PLATA/ARGENTINA – 2021.

Se me notifica que es de todo voluntario y mis respuestas no serán reveladas a nadie y que en ningún informe se me identificará; en caso que tenga alguna pregunta puedo acudir a la investigadora y me proporcionara la información que necesito.

.....

Firma del participante

Fecha:

Nombre del entrevistador (a)

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021? **Problemas Específicos** ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021? ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona La Plata/Argentina – 2021? ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021? ¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina – 2021?	**Objetivo General** Determinar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina, 2021. **Objetivos Específicos** Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado humano, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021. Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado oportuno, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021. Identificar la satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado continuo, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021. Identificar la satisfacción del adulto mayor los cuidados que recibe del personal de salud en su dimensión cuidado seguro, en el Geriátrico Antigua Casona - La Plata/Argentina - 2021.	Satisfacción sobre los cuidados	Cuidado humano Cuidado oportuno Cuidado continuo Cuidado seguro	• Atención personalizada • Respeto • Amabilidad • Igualdad • Atención inmediata. • Satisfacción de necesidades • Cumplimiento de la hora del tratamiento. • Atención según necesidad y turno. • Cumplimiento en la administración de medicamento. • Información sobre tratamiento cuidados establecidos. • Interactuar durante el cuidado. • Sin accidente durante la hospitalización. • Control de venoclisis	**Nivel:** -Descripto -Transversal **Tipo:** -No experimental -Cuantitativo **Esquema:** M ⟶ OX 1 **Donde:** M: Adultos mayores 0X1: Satisfacción sobre los cuidados **Técnica/Instrumento** Encuesta / Cuestionario sobre la satisfacción del adulto mayor.