UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ROSA MARLITH GONZALES PÉREZ

SHARON FRANCESSCA SCHRADER ZAMORA

Pucallpa – Perú

2023

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los un **(01)** días del mes de **febrero de 2023**, siendo las **11:00** 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. Otilia Hernández Panduro.**
MIEMBRO : **Dra. Auristela Chávez Vidalón.**
MIEMBRO : **Dra. Gaby Luz Panduro Salas.**

Para proceder a la Sustentación Pública de la Tesis titulada:

"SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022",

Presentado por las **Bachilleres en Enfermería**:

ROSA MARLITH GONZALES PÉREZ
SHARON FRANCESSCA SCHRADER ZAMORA

Teniendo en calidad de Asesor a: **Dra. Rolinda Falcón Riva Agüero (ORCID 0000 0002 5474 7682) (DNI 00002023)**

Finalizada la Sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: ..... APROBADA POR UNANIMIDAD .....
Quedando las graduadas expeditas para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Siendo las ..... 12.30 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **uno (01)** de **febrero** de **2023**

Dra. Otilia Hernández Panduro.
PRESIDENTE

Dra. Auristela Chávez Vidalón.
MIEMBRO

Dra. Gaby Luz Panduro Salas.
MIEMBRO

La tesis titulada "**SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022",** fue aprobada por el jurado calificador conformado por:



.....

Dra. Otilia Hernández Panduro
Presidente



.....

Dra. Auristela Chávez Vidalón
Miembro



.....

Dra. Gaby Luz Panduro Salas
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0611-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022".

Autor(es)	:	SCHRADER ZAMORA, SHARON FRANCESSCA GONZALES PÉREZ, ROSA MARLITH
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional	:	ENFERMERÍA
Asesor(a)	:	Dra. FALCÓN RIVA AGÜERO, ROLINDA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**

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 firma y se sella la presente constancia.

FECHA 27/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Rosa Marlith Gonzales Pérez.

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazonico de Yarinacocha - 2022".

Sustentada el año: 2023.

Con la asesoría de: Dra. Rolinda Falcón Riva Agüero.

En la Facultad de: Ciencias de la Salud.

Escuela Profesional de: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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 tiempoy 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: 01 / 02 / 2023.

Email: marlithgonzalesperez@gmail.com

Teléfono: 936212658

Firma:

DNI: 60956401

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Sharon Francessca Schrader Zamora.

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022".

Sustentada el año: 2023.

Con la asesoría de: Dra. Rolinda Falcón Riva Aguero.

En la Facultad de: Ciencias de la Salud.

Escuela Profesional de: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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 tiempoy 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: 01 / 02 / 2023.

Email: Milagros_2010@outlook.com

Teléfono: 979046479

Firma:

DNI: 71374808

DEDICATORIA

A Dios, por su amor y guiar mi camino día a día.

A mis padres Iris y Elvis, por ser mi motivación para seguir adelante y ser mí soporte en todo momento.

Rosa Marlith.

A Dios, por haberme brindado salud, por cuidarme y protegerme, iluminando mi camino.

A mis padres, por estar siempre a mi lado brindándome consejos para ser una mejor persona y culminar con éxito mi carrera profesional.

Sharon Francessca.

AGRADECIMIENTO

A nuestra prestigiosa alma mater Universidad Nacional de Ucayali por abrirnos las puertas de su seno científico y a nuestra facultad ciencias de la salud por habernos aceptado ser parte de ella y permitirnos estudiar la Carrera de Enfermería.

A cada uno de nuestros docentes que nos brindaron los mejores conocimientos para desarrollarnos como buenos profesionales, a nuestra asesora Dra. Rolinda Riva Agüero por todo el apoyo que nos brindó durante este proceso a nuestros miembros del jurado por el tiempo brindado para la revisión de nuestra investigación.

Al Dr. Ronald Rodríguez Panduro director del Hospital Amazónico por permitirnos ingresar al servicio de medicina y cirugía para realizar nuestras encuestas.

A los gerontos hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía por la participación en la presente investigación.

A cada una de las personas que han contribuido en nuestro camino profesional.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA……. vii

AGRADECIMIENTO……. viii

ÍNDICE DEL CONTENIDO ……..……..… ix

ÍNDICE DE TABLAS…….…….……. xi

RESUMEN…….……...……..…… xii

ABSTRACT…….…….…….. xiii

INTRODUCCIÓN……..……...…….. xiv

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ……..…… 17

1.1. Formulación del problema…….....…. 17

1.2. Objetivos……...……..……...…... 22

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO ……... 24

2.1. Antecedentes del problema……..... 24

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional……..……..… 24

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional……. 25

2.1.3. Antecedentes a nivel local…… 31

2.2. Planteamiento teórico……...……..…….……. 32

2.3. Definición de términos básicos…….…….. 44

2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variables……... 45

2.4.1. Hipótesis……..... 45

2.4.2. Variable……...…… 45

2.4.3. Operacionalización de variables…….…. 46

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA……..……..…… 47

3.1. Método de la investigación..…….……..… 47

3.2. Población y muestra…….…….. 48

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos……..… 49

3.4. Procedimiento de recolección de datos……..……..……. 52

3.5. Procesamiento y tratamiento de los datos.……..…..……..... 52

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….. 54

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…..…… 68

5.1. Conclusiones…..…….……..…….. 68

5.2. Recomendaciones…….……..... 69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…….……..... 71

ANEXOS……..……..… 80

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022…….. 54

Tabla 2. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha 2022……..… 57

Tabla 3. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha 2022. …..... 59

Tabla 4. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022……..….. 62

Tabla 5. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022……..……... 64

Tabla 6. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022……..…….. 66

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. Corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, transversal, de nivel descriptivo. La población fue conformada por 81 gerontos del Hospital Amazónico de Yarinacocha internados en los servicios de medicina y cirugía. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario tipo Likert como instrumento. Resultados: El 53.1% de los gerontos están poco satisfechos y el 46.9% están satisfechos sobre los cuidados que percibe del profesional de enfermería. En la dimensión de accesibilidad el 70.4% de los gerontos están poco satisfechos; en la dimensión de orientación el 72.8% están poco satisfechos; en la dimensión confianza el 50.6% están satisfechos; en la dimensión confort el 54.3% están poco satisfechos y en la dimensión de seguridad el 70.4% de los gerontos están poco satisfechos. Conclusiones: Los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Palabras clave: Geronto, cuidados, profesional de enfermería, Hospital, satisfacción.

ABSTRACT

The research objective was to determine the satisfaction of the elderly with the care they recieve from the nursing professionals at Hospital Amazónico de Yarinacocha - 2022. This study encompasses a quantitative, prospective, cross-sectional, and descriptive approach. The population consisted of 81 geriatric patients of the Hospital Amazónico de Yarinacocha hospitalized in the medical and surgical services units. A survey technique was applied and a Likert-type questionnaire was used. Results: 53.1% of the elderly are not very satisfied and 46.9% are satisfied with the care they receive from the nursing professional. In the dimension of accessibility, 70.4% of the elderly are not satisfied; in the dimension regarding orientation, 72.8% are not satisfied; in the dimension of trust, 50.6% are satisfied; in the dimension of comfort, 54.3% are not satisfied; and in the dimension regarding safety, 70.4% of the elderly are not satisfied. Conclusions: geriatric patients are poorly satisfied with the care they recieve from the nursing professionals in Hospital Amazónico de Yarinacocha - 2022.

Keywords: Elderly, geriatric, care, nursing professional, hospital, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La humanización en los hospitales es una necesidad que los usuarios reclaman como un derecho y es donde las políticas de salud se enfocan en establecer estándares que garanticen una buena atención al usuario. Los seres humanos cuando su salud se deteriora, cuentan con ayuda y cuidados profesionales para adaptarse, explicaciones de cómo abordar los procesos de salud y los momentos de incertidumbre por desconocimiento de la atención y los procesos hospitalarios, he aquí la necesidad de que los profesionales de la salud deben entender que deben participar en su cuidado (1).

La calidad de la atención en salud es parte de todos los profesionales en las instituciones, es decir el enfermero es el profesional que brinda cuidados holísticos al cual su objetivo es generar la satisfacción en el geronto y las diferentes etapas de la vida, teniendo en cuenta la percepción y la satisfacción, en consecuencia, al satisfacer las expectativas de calidad de atención de los gerontos, las particularidades de un proceso o se confieren prestaciones, así mismo los cuidados forman parte de la esencia de la enfermera y consisten en acciones de preservación, corregir y mantener la salud de la población, auxiliando a la persona en las condiciones en que se encuentre; ciertamente el objetivo de recibir cuidados de enfermería de calidad para establecer que los gerontos se sienten satisfechas con los cuidados recibidos por estos profesionales (2).

Asimismo, la satisfacción de las personas genera sentimientos de bienestar o placer, los cuales se obtienen al haber logrado el objetivo deseado, es por esto por lo que es necesario asegurarse de que las enfermeras respondan a criterios de calidad, y aun que el anciano se sienta satisfecho, objetivo supremo de esta humana profesión , es importante que el profesional de enfermería genera estrategias promocionales preventivas teniendo en cuenta que envejecer implica cuidar más el cuidado, el cual debe ser de calidad y cálido, satisfaciendo a los usuarios esto obedece a brindar calidad en el cuidado que el paciente recibe, teniendo en cuenta las condiciones de los pacientes del programa para adultos mayores, que acude a un establecimiento de salud en busca de ayuda profesional, pronta, eficaz, humana, científica y técnica (3).

El concepto multidimensional de satisfacción, cuyos componentes varían según el tipo de servicio en cuestión, está directamente relacionado con el componente afectivo y actitudinal para enfermería el cual puede ser explicado conceptualmente, gracias a la formación donde la principal diferencia entre percepción y la expectativa es clave (4).

Se cuestiona la interacción del profesional de enfermería y el paciente, la relación de apoyo, la satisfacción de las necesidades y el cuidado que cada paciente debe recibir en respuesta a la acción. Para lograr la satisfacción del paciente, a través del cuidado de enfermería se debe ofrecer un equilibrio entre el estado psicológico y fisiológico del paciente y que el cuidado recibido supere sus expectativas (5).

El profesional de enfermería brinda un cuidado holístico de acuerdo a los resultados encontrados, así reenfocar el verdadero significado del cuidado de enfermería y crear nuevas estrategias de cuidados en apoyo emocional.

Se pretende con el estudio brindar información relevante mediante la entrega de los resultados sobre la satisfacción con el cuidado de enfermería a la jefa del Departamento de enfermería, de tal manera que les permita implementar programas de mejora de la calidad y calidez del cuidado dirigido al profesional de enfermería, innovando y fortaleciendo cada día sus actitudes y habilidades sobre el cuidado que brinda, con el fin de mejorar la atención hacia los gerontos hospitalizados.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos: En el capítulo I, el planteamiento del problema: Formulación del problema y objetivos. En el Capítulo II, marco teórico: Antecedentes del problema, planteamiento teórico, definición de términos básicos, hipótesis, variable y operacionalización de variable. En el Capítulo III, metodología: Método de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, procesamiento y tratamiento de los datos. En el Capítulo IV, los resultados y discusión. En el Capítulo V, las conclusiones y recomendaciones; finalmente están las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que los gerontos son todas aquellas personas mayores de 60 años de edad, los cuales se encuentran en una etapa en la que experimentan fisiológicamente un progresivo declive en las funciones orgánicas y psicológicas, diferentes para cada individuo lo que dificulta el mantenimiento de su salud, por lo cual requieren mayor atención médica por ser más vulnerables a presentar enfermedades y afecciones típicas propias de la edad avanzada (6). También refiere que la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Se conoce que hay 125 millones de personas con 80 años o más y para el 2050, se estima que la población mundial en esta franja de edad llegue a los 2000 millones. Así mismo el incremento de adultos mayores se ven en los países de ingresos altos y medianos; como es el caso de Japón que el 30% de la población ya tiene más de 60 años (6).

En Latinoamérica y el Caribe, los habitantes de 60 años y en adelante contemplan un crecimiento continuo. Se aproxima un proceso habitual de ancianidad poblacional en las personas seniles en grandes proporciones. Se estima que en los años comprendidos entre 2000 y 2025, 57 millones de personas gerontas se añadirán a los 41 millones existentes. Además, a partir del año 2025 hasta 2050 este aumento será de 86 millones aproximadamente. Los países con demanda poblacional en la zona (Brasil y México, Colombia, Argentina, Venezuela y Perú) obtendrán un considerable aumento a diferencia de los otros países más pequeños que tendrán un importante crecimiento, en especial a partir del año 2025, donde las permutas futuras estarán vinculadas con el contexto coetáneo y a la vanguardia de los indicadores demográficos. Hoy en día, en países como Uruguay, Argentina, Cuba, Chile y del Caribe (Trinidad y Tobago y Barbados), el envejecimiento se encuentra en una curva ascendente. En estas civilizaciones, más del 10% de los habitantes es mayor de 60 años. Por otro lado, se posicionan países con menor avance en su transición demográfica como Guatemala, Bolivia, Paraguay, Honduras, Haití y otros, con un porcentaje inferior al 6.5% de los habitantes supera los 60 años (7).

En este sentido, el aumento de la demanda de cuidados por parte de los gerontos tiene lugar en un contexto de reducción de la oferta informal de cuidados (8).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), agrega que, en el Perú, como en otras partes del mundo, se viene registrando un incremento en la longevidad de las personas. Actualmente 3 345 552 de los habitantes del país son gerontos, lo que equivale al 10.4% de la población total (9).

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constantes cambios que se han originado, los profesionales de salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir el mejor cuidado para así poder conseguir la satisfacción con el servicio brindado (10).

Los niveles de satisfacción de atención del paciente en consulta externa mejoraron, de 66.3% a 72%. Asimismo, los niveles de satisfacción de las instituciones prestadoras de los servicios de salud como; MINSA, gobiernos regionales, EsSalud, sanidad de las Fuerzas Armadas, Policiales y clínicas privadas, también mejoró de 70.1% a 73.7%. En resumen, el 72% estuvo satisfecho con el servicio recibido por el MINSA, el 64.9% con EsSalud, el 90.9% con satisfacción (11).

De tal manera que la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), refiere que 3 de cada 4 asegurados se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el Seguro Social de Salud, indicando que el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido fue de 74.9%, el cual se incrementó en más del 10% con respecto al 2015, que registró un 64% de satisfacción (12).

En los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), como instituciones hospitalarias, centros y puestos de salud; la atención de calidad se ve afectada, no solo por la atención que brindan los profesionales de la salud, sino también por los recursos humanos, materiales y financieros limitados, generando en ellos angustia, tensión y ansiedad, incertidumbres, frustración, descontento, obstaculizando lograr el nivel de satisfacción pleno (13).

Durante la hospitalización del geronto, el profesional de enfermería debe brindar un entorno de confianza donde los cuidados se realicen de manera oportuna. El profesional de enfermería ofrece un apoyo imprescindible para la complacencia de las necesidades asegurándose que mantengan bienestar físico y social (14).

En la región de Ucayali, durante las prácticas profesionales realizadas en los diferentes hospitales, especialmente en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, se observó la insatisfacción del paciente geronto frente a los cuidados y atenciones brindadas por personal de

enfermería; manifestándonos que sus expectativas de atención no fueron cubiertas; se manifestaron expresando las frases tales como: “Me falta el aire”, “le avisé a la enfermera”, “el dolor es intenso” pero ella estuvo ocupada con otro paciente”; “Las enfermeras están ocupadas, primero, atienden al más grave o al que ya se va a morir”.

Tal situación y las consideraciones antes expuestas motivó a la realización de la presente investigación.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?
- ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?
- ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?

- ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?
- ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general:

Determinar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.
- Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.
- Identificar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

- Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.
- Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes de nivel internacional

Pat ME y Soto E (15), investigaron sobre: Satisfacción del personal adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería Yucatán - México, 2017. Sus resultados fueron que la edad media fue de 58 años, el 57% correspondió al género masculino y el 43% femenino, con una estancia hospitalaria promedio de 8.4 días. El estándar para determinar trato digno no alcanzó en tres preguntas: 1) ¿Se presenta la enfermera con usted? (93%), 2) ¿la enfermera le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar? (92%), 3) ¿la enfermera le enseña a usted a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? (87%). Concluyeron en: El 95% de los pacientes ingresados estaban satisfechos con el trato de enfermería.

Puch GF y otros (16), investigaron sobre: Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en Yucatán

México, 2016. En los resultados obtenidos, el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto de los cuidados de enfermería fue de 70.1, la dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59.6. La dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90.3. Concluyeron que: De los 296 pacientes estudiados, 53.6% estuvieron satisfechos con el cuidado de enfermería. Por otro lado, la dimensión mejor calificada fue la de educación (90.3%), seguida de la de confianza (67.7%) y, por último, el cuidado (59.6%), encontrándose relación entre el nivel sociodemográfico y el estado laboral con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

García L (17), investigó sobre: Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco – México, 2015. Llegó a los resultados siguientes que el índice de satisfacción general fue de 58% con alta satisfacción, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestaron satisfacción baja. Concluyó 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 personal de enfermería.

2.1.2. Antecedentes de nivel nacional

Huamán SI y Lázaro YE (18), investigaron sobre: Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Sus resultados fueron que de

20 (67%) de los pacientes adultos mayores hospitalizados, se percibió un alto nivel de satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 9 (30%) presentan un nivel de satisfacción medio, y solo 1(3%) percibió bajo nivel de satisfacción. Concluyeron: El nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Es alto con el 67%.

Jaramillo KB (5), investigó sobre: Apoyo emocional y satisfacción del cuidado enfermería según percepción del adulto mayor hospitalizado, Huarmey, 2020. Los resultados fueron: La mayoría (61.9%) de adultos mayores hospitalizados percibieron apoyo emocional regular e igual en la fase de orientación, identificación, explotación, resolución con el 73.8%, 76.2%, 66.7%, 64.3% respectivamente. La mayoría (54.8%) de pacientes adultos mayores hospitalizados expresaron poca satisfacción y en las dimensiones; la categoría que prevaleció fue poco satisfecho en fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles (54.8%, 38.1% y 57.1%, respectivamente), insatisfecho en la dimensión seguridad (54.8%) y satisfecho en empatía (50%), al relacionar el apoyo emocional y satisfacción, la mayoría de adultos mayores con apoyo emocional regular y alto (53.8% y 100.0% respectivamente) presentan poca satisfacción a diferencia de los adultos mayores con apoyo emocional bajo en su mayoría (63.6%) refieren estar insatisfechos. Concluyeron que existe relación estadísticamente significativa (p= 0.003) entre el apoyo emocional y la satisfacción del cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, Huarmey, 2020.

Baca SK y Ruíz ZM (19), investigaron sobre: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Belén de Trujillo, 2020. Sus resultados fueron que el 2.2% de adultos mayores su nivel de calidad de cuidado de enfermería es deficiente, 22.2 % regular, y el 75.6% bueno. En la dimensión accesibilidad el 10.0% de adultos mayores están insatisfechos, y el 90.0% de adultos mayores satisfechos. En la dimensión explica y facilita el 13.3% insatisfechos, y el 86.7% satisfechos. En la dimensión conforta y anticipa el 12.2% insatisfechos, y el 87.8% satisfechos respectivamente. En la dimensión mantiene relación de confianza el 18.9% de adultos mayores están insatisfechos, y el 81.1% satisfechos. Y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 15.6% insatisfechos, y el 84.4% satisfechos. Concluyeron que existe relación significativa entre el nivel de calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayo del servicio de medicina un valor p= 0.034.

Díaz NA y De la Cruz MdR (20), investigaron sobre: Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo 2019. Obtuvieron los siguientes resultados: El 54% de pacientes adultos mayores presenta un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 44% medio, y el 2% bajo. En la categoría accesibilidad, el 72% presenta un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, 26% medio y 2% bajo; en la categoría explica y facilita, el 78% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería medio,

el 14% bajo y el 8% alto; en la categoría de conforta, el 52% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 46% medio y 2% bajo; en la categoría se anticipa, el 52% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 46% medio y el 2% bajo. en la categoría mantiene relación de confianza, el 50% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 50% medio, y el 0% bajo y en la categoría monitorea y hace seguimiento, el 58% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 42% medio y 0% bajo. Concluyeron que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería es alto.

Julca M y Llaury DA (4), investigaron sobre: Satisfacción del cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del Hospital Leoncio Prado Huamachuco entre los meses de octubre 2018 a enero 2019. Sus resultados fueron que: El 67% de los pacientes adultos mayores en el servicio de emergencia del hospital Leoncio Prado Huamachuco refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería recibido y el 33% insatisfechos, en la dimensión accesibilidad el 76% refiere estar satisfechos con el cuidado de enfermería y el 24% insatisfechos; en la dimensión explica y facilita el 87% refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería recibido y el 13% insatisfechos; en la dimensión anticipa el 70.9% refieren estar satisfechos con el cuidado y el 29% insatisfechos; en la dimensión mantiene relaciones de confianza el 58% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 42% insatisfechos y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 69% refieren estar insatisfechos con el cuidado recibido y el 30.9% satisfechos.

Concluyeron que los adultos mayores están satisfechos con los cuidados de enfermería.

Arellano LF (21), investigó sobre: Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Ortogeriatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del año 2018. Obtuvo los siguientes resultados: En la satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería se encontró que el 92.5% refiere estar satisfecho; según sus dimensiones, la mayoría opinó estar satisfecho: accesible 91.3%, explica y facilita 80%, conforta 91.3%, se anticipa 92.5%, mantiene relación de confianza 93.8%, monitorea y hace seguimiento 96.3%. Concluyó: La mayoría de los usuarios del servicio de Ortogeriatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante febrero a mayo del año 2018 estuvieron satisfechos con el cuidado del profesional de Enfermería; sin embargo, la dimensión que presenta mayor insatisfacción fue “explica y facilita”.

Gil KE (22), investigó sobre: Satisfacción percibida del cuidado de enfermería y depresión en pacientes geriátricos de Laredo, 2018. Sus resultados son los siguientes: en relación a los niveles de las dimensiones de la satisfacción percibida del cuidado de enfermería en pacientes geriátricos, en mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio en un 97% del mismo modo en sus dimensiones cuidados con calidez en un 92% y cuidados con calidad en un 99% de los pacientes geriátricos registrados en el Hospital Distrital de Laredo. Dentro de los

niveles de depresión en los pacientes geriátricos, en su mayoría se encuentran normal en un 49 por ciento, un nivel leve con un 40% y un nivel severo con un 12% de los pacientes geriátricos registrados en el Hospital Distrital de Laredo. Concluyó que no existe relación significativa entre la dimensión de cuidados de calidad de la satisfacción percibida del cuidado de enfermería con los niveles de depresión en pacientes geriátricos de Laredo.

Céspedes SM y Obregón DJ (23), investigaron sobre: Satisfacción del paciente adulto mayor frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017. Sus resultados mostraron que predomina un nivel de satisfacción alto (54%) y un nivel alto de cuidados de enfermería (40%). Concluyeron que existe un nivel de satisfacción adecuado del paciente adulto mayor frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión periodo 2017.

Chumioque MS (3), investigó sobre: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo Julio – Setiembre 2017. Los resultados fueron que el 50% manifestó un nivel bajo de satisfacción y el 26.25% nivel medio; las dimensione evaluadas fuero: Cuidado con Calidez y Cuidados con Calidad (en los ítems: Oportuno, Continuo, Libre de Riesgo). Concluyeron que el nivel de

satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero es bajo.

Cubas JM y otros (24), investigaron sobre: Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. Obtuvieron los siguientes resultados: El 50.0% de los pacientes adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. Concluyeron que la satisfacción global fue alta, con tendencia a un nivel medio.

2.1.3. Antecedentes de nivel local

Alarcón YL y Gómez DL (25), investigaron sobre: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. Sus resultados fueron que los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico tienen un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por ende, se deduce que hay una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13%. Concluyeron que: La dimensión de cuidado de estimulación tiene un nivel de satisfacción Alto, la dimensión cuidado de confirmación tiene un

nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de sosiego y relajación tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación tiene un nivel de satisfacción alto; por ende, debemos resaltar que el profesional de enfermería está cumpliendo con la mayoría de sus actividades para mejorar el cuidado del paciente adulto mayor de acuerdo a sus dimensiones.

2.2. Planteamiento teórico

2.2.1. Geronto

Se considera geronto a cualquier persona mayor de 60 años. Estas personas de edad avanzada necesitan ayuda para llevar a cabo sus actividades cotidianas; ya que son más vulnerables físicamente, social y psicológica por lo tanto requieren una constante observación (26).

El adulto mayor se enfrenta a diferentes cambios, tanto a nivel físico como emocional. La pérdida progresiva de la capacidad de adaptación, de facultades y falta de independencia y autonomía son las principales causas de bajo estado de ánimo en la tercera edad (27).

El geronto atraviesa es un proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se

asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio (28).

Las características de este proceso son; universal, irreversible, acumulativo, secuencial y progresivo. Por ello existe mayor vulnerabilidad a estrés psicológico, fisiológico y sociológico, dicho estrés puede causar en las personas mayores alguna enfermedad, accidentes, enviudes, inseguridad económica, etc (29).

Los cambios que se producen en el envejecimiento al geronto son complejos; En el plano biológico, está asociado con la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares. Con el tiempo, estos daños reducen gradualmente las reservas fisiológicas, aumentan el riesgo de muchas enfermedades y disminuyen en general la capacidad del individuo. A la larga, sobreviene la muerte. Pero estos cambios no son ni lineales ni uniformes, y solo se asocian vagamente con la edad de una persona en años. Así, mientras que algunas personas de 70 años gozan de un buen funcionamiento físico y mental, otras tienen fragilidad o requieren apoyo considerable para satisfacer sus necesidades básicas. En parte, esto se debe a que muchos de los mecanismos del envejecimiento son aleatorios. Pero también se debe a que esos cambios están fuertemente influenciados por el entorno y el comportamiento de la persona (30).

2.2.2. Cuidados de enfermería al geronto

El cuidado de enfermería es la esencia de la profesión de enfermería, cuidar, implica establecer una relación de ayuda con la persona y su familia, para lo cual es necesaria la relación estrecha y comunicación efectiva con dichas personas (31).

Ello requiere de recursos intelectuales y de intuición para la toma de las decisiones a realizar acciones o actividades que responden a las necesidades particulares de las personas en edad avanzada (31).

Cuidar implica el deseo de dar cuidado, y de llevar a cabo acciones de cuidado. Las acciones de cuidar pueden ser observaciones positivas, de soporte, comunicación, o de intervenciones físicas del profesional de enfermería. Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, a la mejoría y la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida: su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la autocuración por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar (14)

El cuidado de enfermería brindado debe ser de calidad de manera competitiva, encaminados a satisfacer las necesidades de los pacientes y al mismo tiempo el personal de enfermería que se desempeña brindando servicio asistencial tiene que sentirse satisfecho con su trabajo. Ahora el paciente se ha convertido en el principal centro y

motivación para realzar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que, su grado de satisfacción es el indicador principal de la calidad (14).

Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios. La meta final del proceso de cuidado de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna. El cuidado que enfermería que brinda al paciente en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del profesional, desde el ingreso hasta el alta del paciente lo satisfagan. Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron (32).

Los gerontos son de interés para la profesión de Enfermería, por el aumento en la expectativa de vida y consecuente incremento de la población en este grupo de edad que obliga a poner atención a sus necesidades. Los cambios degenerativos de la edad avanzada: biológicos, psicológicos y sociales exponen a los adultos mayores en riesgo su salud, que, de no atenderse oportunamente, conllevan a enfermedades que los conduce a la hospitalización, constituyendo un factor de riesgo agregado (31).

La fragilidad corporal puede prolongar la estancia del geronto por complicaciones que no se resuelven oportunamente. Además, pueden

producirse cuadros agudos graves y conducir a la muerte. El profesional de enfermería tiene un papel relevante en la atención de los gerontos; porque su actividad profesional se centra en la atención a las necesidades y los problemas reales y potenciales derivados de su proceso patológico (31).

2.2.3. Satisfacción

La satisfacción es la expresión y percepción, es única e irrepetible y es determinada por el desarrollo o evolución de la relación entre la enfermera- paciente, en el momento que la enfermera brinda cuidado (33).

La Organización Mundial de la Salud refiere: que la satisfacción del paciente, constituye uno de los resultados más importantes, en la prestación de cuidados de calidad", dado que influye de manera determinante en su comportamiento, no depende solo de la calidad de los servicios sino también de la satisfacción (34).

Según el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario externo al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (35).

Entonces el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado (36).

Asimismo, la satisfacción del paciente no es más que un sistema de valoración continuo de la atención, enfocado principalmente en los derechos de los usuarios, la mejoría de los cuidados, la satisfacción del paciente y de otros que a su vez van a estimular a la calidad del cuidado, diversos autores concuerdan que la satisfacción del paciente es el punto de partida para el estudio de análisis de la calidad de atención. Hoy en día, existen estándares de atención que permiten medir a los proveedores de servicios en la calidad de atención, con la finalidad de implementar los cambios necesarios (37).

2.2.3.1. Medición de satisfacción

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las situaciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios (38).

Medir la satisfacción de los pacientes también ayuda a mejorar la prestación de servicios y a priorizar las necesidades de creación de capacidad y la distribución de recursos (39).

Hoy en día, el lograr que los gerontos se sientan satisfechos ante los cuidados de enfermería, es parte fundamental con lo que respecta a la evaluación de los servicios sanitarios, en lo que influye la rapidez de abordar un servicio sanitario con la medida que resulta evaluar la calidad de las actividades brindadas (40).

Por ello, la mejor manera de evaluar el trabajo de enfermería es con la satisfacción que los pacientes tienen en cuanto al cuidado que reciben. Esta satisfacción se obtiene en la medida en que los gerontos reciben un trato de enfermería de calidad y sienten que sus necesidades son cubiertas o satisfechas. Los gerontos muestran alta satisfacción con el cuidado de enfermería (31).

La medición de satisfacción se detalla de la siguiente manera (41):

Satisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las necesidades y expectativas del paciente.

Poco satisfecho: Se produce cuando el paciente percibe el desempeño del servicio es regular.

Insatisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las necesidades y expectativas del paciente.

2.2.3.2. Dimensiones de satisfacción a los cuidados de enfermería sobre el geronto

La satisfacción de los cuidados de enfermería es sin duda la ausencia de complicaciones y la resolución efectiva del problema de salud así como la relación interpersonal con el profesional de enfermería y se incluyen parámetros tan diversos como la cortesía y oportunidad en el trato, el que se desarrolle un ambiente agradable, sin olvidar la importancia que en la satisfacción tiene el que reciba la información suficiente sobre su padecimiento y tratamiento por parte del todo el personal de acuerdo con el área de responsabilidad que cada uno tiene (42).

Dentro de las dimensiones de satisfacción se detalla los siguiente:

Accesibilidad

Referido a la pronta atención que muestra el personal de enfermería ante los cuidados que recibe el usuario, en donde la rapidez del cuidado se evidencia en el dominio de competencia (43).

Asimismo, se refiere a comportamientos de cuidado que tiene el profesional de enfermería esencial en la relación de apoyo y ayuda, administrado en forma oportuna, como principio de enfermería, se consideran comportamientos relacionados como acercarse y realizar cuidados específicamente de habilidad de manera oportuna (44).

Orientación

Referido a la atención del profesional de enfermería hacia paciente, explicándole de forma clara y precisa de manera que exista una comunicación asertiva para ambos. Explica el cuidado con un lenguaje sencillo si reciben educación, información sobre su estado de salud y sobre sus medicamentos recibidos a fin de contribuir a su pronta recuperación. Una buena educación favorece que el paciente pueda manejar su propio cuidado, es necesario identificar habilidades y conocimientos en el usuario o paciente

sobre actividades que van a beneficiar su salud, es importante la participación del propio paciente en su recuperación (43).

Se retoma el principio de promoción de la enseñanza aprendizaje interpersonales y resalta que éste permite mantener al paciente informado por lo tanto se traslada la responsabilidad al paciente de su propio cuidado fomentando el desarrollo personal (45).

Confianza

Se basa en que el personal de enfermería es amigable, si es factible conversar con ellas, donde el usuario puede contarle sus problemas al profesional, si existe comunicación asertiva o no (43).

Por tanto, hace referencia a lo que ofrece el personal de enfermería para establecer una relación empática con los pacientes, enfocada a la recuperación, de cuidado haciéndolo sentir como una persona única, confiada y segura tiene que ver con los cuidados que brinda el profesional de enfermería al paciente de cuidado mediante la cercanía y la presencia física del profesional haciendo sentir al paciente como una persona única, confiada, segura coloca al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase, es agradable y amistosa con el paciente, familiares y amigos, pregunta al paciente como prefiere que lo llamen (32).

Confort

Referido a la atención del profesional de enfermería, brindando bienestar, prosperidad y confort al usuario durante el tiempo de hospitalización hasta el día de su alta (43).

Por tanto, son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería a lograr la comodidad del paciente y su familia, favoreciendo un entorno que favorezca su bienestar, La comodidad entendida como: “todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen el cuidado conveniente, confortable, agradable, privada y hasta un cierto punto, deseable (32).

El profesional de enfermería da medidas de confort considerando elementos básicos, como, vigilar porqué el espacio de cuidado del paciente, cumpla con los mínimos de requerimientos del entorno como: condiciones ambientales adecuadas, además, que cuente con los elementos materiales y de equipos necesarios para el cuidado del paciente como: medicamentos, equipos y material médico quirúrgicos, entre otros (46).

Seguridad

Es una de las dimensiones muy importante que todo paciente busca siempre y es centrar con mucha fuerza la evaluación que genera la actitud del profesional de enfermería, tiene relación

directa con la prestación del servicio demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (41).

2.2.4. Teorías de enfermería

Teoría de Hildegard Peplau: relación Enfermera – Paciente

Esta teoría orienta al profesional de enfermería, así ella podrá ofrecer una atención personalizada y de sentido humanitario al paciente hospitalizado, apreciándolo como un ser biopsicosocial y mediante las relaciones interpersonales el paciente desarrollará capacidades para entender su dificultad y convertir su angustia en energía positiva que le permitirá cubrir sus necesidades y reducir su estancia hospitalaria (14).

Teoría de Jean Watson: Cuidado humano

Considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa la capacidad de pensar y el desarrollo personal, por lo tanto, es pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias. Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial - fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado

humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

Por tanto, Watson sostiene que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería (45).

2.3. Definición de términos básicos

Cuidados: Conjunto de tareas que producen bienes y servicios que sirven para regenerar cotidiana y generacionalmente el bienestar físico y emocional de las personas,

Geronto: Es la etapa de vida que se denomina adulto mayor, anciano o viejo.

Hospital: Es un establecimiento destinado para la atención y asistencia a enfermos por medio de personal médico, enfermería, personal auxiliar y de servicios técnicos durante 24 horas, 365 días del año y disponiendo de tecnología, aparatología, instrumental y farmacología adecuadas

Percepción: El reflejo de la realidad que cada persona aprecia, dicha apreciación guarda relación con las experiencias del pasado, con la idea de uno mismo (del yo), con la herencia biológica, con los antecedentes educativos y socioeconómicos

Profesional de enfermería: Es aquel que presta un servicio a la sociedad en coordinación con los otros profesionistas del área de la salud, a través de la prevención y tratamiento de las enfermedades, así como de la rehabilitación de las personas que las padecen.

Satisfacción: Es un estado de bienestar 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.

2.4. Hipótesis, variable y operacionalización de variables

2.4.1. Hipótesis

Siendo el estudio de nivel descriptivo no amerita formular hipótesis porque el único propósito es especificar propiedades y características importantes de un fenómeno determinado (47).

2.4.2. Variable

Satisfacción del Geronto

2.4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Satisfacción del geronto	Es el grado en que el geronto se siente agusto con los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería y se medirá mediante un cuestionario.	Accesibilidad	Cuidado oportuno del personal de enfermería.	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho (17 – 20 puntos). Poco satisfecho: (11 – 16 puntos). Insatisfecho: (5 – 10 puntos).
		Orientación	Explicación, facilitación e información sobre enfermedad, tratamiento y recuperación.	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho (17 – 20 puntos). Poco satisfecho: (11 – 16 puntos). Insatisfecho: (5 – 10 puntos).
		Confianza	Respeto, empatía, buena relación con el paciente y con sus familiares.	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: (25 – 32 puntos). Poco satisfecho: (16 – 24 puntos). Insatisfecho: (8 – 15 puntos).
		Confort	Comodidad, privacidad, limpieza durante la estancia hospitalaria.	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: (29 – 36 puntos). Poco satisfecho: (19 – 28 puntos). Insatisfecho: (9 – 18 puntos).
		Seguridad	Responsabilidad, explicación sobre los cuidados y procedimientos que realiza el profesional de enfermería.	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: (25 – 32 puntos). Poco satisfecho: (16 – 24 puntos). Insatisfecho: (8 – 15 puntos).

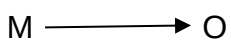
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo porque permitió asignar un valor numérico a la variable del estudio. De tipo prospectivo, porque el estudio se diseñó, realizó en el presente y se analizó en el futuro; transversal, porque en el estudio se realizó solamente una evaluación del fenómeno de interés; de nivel descriptivo, porque se limitó a describir la variable y dimensiones, con un diseño no experimental, porque la variable de investigación no se manipuló (47).

Esquema:



Donde:

M = Geronto.

O = Satisfacción del geronto.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población muestral

La población estuvo conformada por 81 gerontos del Hospital Amazónico de Yarinacocha internados en los servicios de medicina y cirugía, 2022.

Criterios de inclusión:

- Gerontos que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.
- Gerontos de ambos géneros.
- Gerontos de 60 años a más.
- Gerontos que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina y cirugía.
- Gerontos lúcido y orientado en espacio, tiempo y persona.
- Gerontos con facultades mentales conservadas.

Criterio de exclusión:

- Gerontos que no dieron su consentimiento.
- Gerontos que no pudieron leer o escribir.
- Gerontos con demencia de cualquier etiología.
- Gerontos con enfermedad cerebro vascular reciente.

- Gerontos bajo efectos de sedación.
- Gerontos que ya hayan sido encuestados y retornen al servicio.
- Gerontos que presenten problemas de comunicación.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, porque permitió registrar la información de la variable en estudio y así obtener los datos de manera eficaz (47).

3.3.2. Instrumento

El instrumento corresponde a una escala tipo Likert, que se aplicó a los gerontos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, por lo que contó con 35 enunciados afirmativos, cuyas alternativas serán: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Casi siempre (3 puntos) y Siempre (4 puntos), de los cuales sus dimensiones son: accesibilidad (5 enunciados), orientación (5 enunciados), confianza (8 enunciados), confort (9 enunciados) y seguridad (8 enunciados).

Para obtener la satisfacción general, se detalló los siguientes valores finales:

Satisfecho: 107 – 140 puntos.

Poco satisfecho: 71 – 106 puntos.

Insatisfecho: 35 – 70 puntos.

Para obtener la satisfacción por cada dimensión, se detalló los siguientes valores finales:

Accesibilidad:

Satisfecho: 17 – 20 puntos.

Poco satisfecho: 11 – 16 puntos.

Insatisfecho: 5 – 10 puntos.

Orientación:

Satisfecho: 17 – 20 puntos.

Poco satisfecho: 11 – 16 puntos.

Insatisfecho: 5 – 10 puntos.

Confianza:

Satisfecho: 25 – 32 puntos.

Poco satisfecho: 16 – 24 puntos.

Insatisfecho: 8 – 15 puntos.

Confort:

Satisfecho: 29 – 36 puntos.

Poco satisfecho: 19 – 28 puntos.

Insatisfecho: 9 – 18 puntos.

Seguridad:

Satisfecho: 25 – 32 puntos.

Poco satisfecho: 16 – 24 puntos.

Insatisfecho: 8 – 15 puntos.

Validez

La validez del instrumento se llevó a cabo mediante el juicio de experto, para ello se solicitó a profesionales con experiencia en el tema para que emitan sus observaciones, así mismo lo realizaron por evaluación cualitativa.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto en el Hospital Regional de Pucallpa, para ello se calculó mediante el estadístico Alfa de Cronbach, por poseer respuestas politómicas y obtuvo el 0.7 de fiabilidad (47).

3.4. Procedimiento de recolección de datos

La aplicación del instrumento tuvo una duración aproximada de 25 minutos. En un periodo de 2 meses de forma diaria se procedió a la recolección de datos hasta completar con la muestra esperada.

Para la recolección definitiva de datos, se presentó una solicitud dirigida al director del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Una vez obtenida la autorización, se coordinó con las jefas de los servicios de Medicina y Cirugía, con la finalidad de informarles y darles a conocer el permiso correspondiente para la aplicación del instrumento.

Antes de aplicar el instrumento, se informó a los gerontos el objetivo de la investigación y posterior a ello firmaron un consentimiento informado. La recolección de datos se realizó de lunes a viernes por las mañanas en los meses de junio y julio del presente año; la aplicación del cuestionario tuvo una duración de 25 minutos aproximadamente por cada geronto.

3.5. Procesamiento y tratamiento de los datos

El procesamiento de los datos se realizó en el programa estadístico de SPSS versión 26. La información obtenida se ingresó a la base de datos, de esa manera se medió la satisfacción del geronto tanto general como por cada dimensión; asimismo, para el análisis de los datos, la

información se procesó haciendo uso de la estadística descriptiva mediante frecuencias y porcentaje. Los resultados fueron presentados en tablas de una entrada, para luego realizar la descripción de la variable y sus dimensiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022

Satisfacción	N°	%
Satisfecho	38	46.9
Poco satisfecho	43	53.1
Insatisfecho	0	0.0
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 1 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; que del 100% (81) de pacientes gerontos encuestados, el 53.1% (41) están poco satisfechos sobre los cuidados del profesional de enfermería y el 46.9% (38) están satisfechos.

Los resultados evidencian que los gerontos no están en su totalidad satisfechos ante los cuidados del profesional de enfermería, por lo que en pocas ocasiones el profesional de enfermería tiene buena accesibilidad para brindar orientación y mantener el lazo de confianza, confort y seguridad.

Al comparar los resultados de otros autores, se evidenció en el estudio de Huamán SI y Lázaro YE (18), un alto nivel de satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera, con un 67% de pacientes adultos mayores hospitalizados, mientras que el 30% presentan un nivel de satisfacción medio y solo el 3% percibió bajo nivel de satisfacción.

Mientras que García L (17), indica que el índice de satisfacción general fue de 58% con una alta satisfacción, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestaron una satisfacción baja. Los resultados de Díaz NA y De la Cruz MdR (20), muestran algo similar con García L, ya que indican, que el 54% de pacientes adultos mayores presentaron un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería alto, el 44% y 2% con un nivel de satisfacción medio y bajo respectivamente.

Asimismo, Cubas JM y otros (24), indican que el 50% de los pacientes adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. También Alarcón YL y Gómez DL (25), indican que el 47% de los

pacientes adultos mayores tienen un nivel de satisfacción alto con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por ende, se deduce que hay una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13%.

A diferencia de Chumioque MS (3), que muestra que el 50% de adultos mayores manifestaron un nivel bajo de satisfacción y el 26.25% nivel medio.

Los resultados obtenidos de los autores mencionados difieren con la presente investigación, porque se evidencia que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados que percibe del profesional de enfermería.

Tabla 2. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Accesibilidad	N°	%
Satisfecho	17	21.0
Poco satisfecho	57	70.4
Insatisfecho	7	8.6
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 2 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; que del 100% (81) de gerontos encuestados, el 70.4% (57) están poco satisfechos sobre la accesibilidad que percibe del profesional de enfermería, el 21.0% (17) están satisfechos y solo el 8.6% (7) están insatisfechos.

Los resultados evidencian un poco de satisfacción del geronto ante los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería, por lo que en pocas ocasiones visita al geronto para que verifique su estado de salud.

Comparando con Arellano LF (21), según la dimensión de accesibilidad, el 91.3% de los gerontos opinaron estar satisfecho con

dicha dimensión, de manera similar fueron los resultados de Baca SK y Ruíz ZM (19), donde indicaron que en esta dimensión el 90.0% de adultos mayores están satisfechos y el 10.0% están insatisfechos.

Por otro lado, Julca M y Llaury DA (4), en la dimensión accesibilidad evidenciaron que el 76% refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería y el 24% insatisfechos; asimismo Díaz NA y De la Cruz MdR (20), en la categoría accesibilidad, indicaron que el 72% presenta un nivel de satisfacción alto respecto a los cuidados de enfermería, el 26% un nivel de satisfacción medio y el 2% un nivel bajo.

Solo Puch GF y otros (16), indicaron que el 53.6% de los gerontos estuvieron satisfechos con el cuidado de enfermería.

Los resultados obtenidos de los autores mencionados difieren con la presente investigación, porque se evidencia que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en la dimensión de accesibilidad.

Tabla 3. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Orientación	N°	%
Satisfecho	15	18.5
Poco satisfecho	59	72.8
Insatisfecho	7	8.6
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 3 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; que del 100% (81) de pacientes gerontos encuestados, se aprecia que el 72.8% (59) están poco satisfechos sobre la orientación que percibe del profesional de enfermería, el 18.5% (15) estuvieron satisfechos y solo el 8.6% (7) insatisfechos.

En los resultados evidenciados de la presente investigación se percibe poca satisfacción del paciente geronto ante los cuidados del profesional de enfermería en la dimensión de orientación, porque en pocas ocasiones fueron informados sobre el control, seguimiento de la enfermedad y métodos de autocuidado; así mismo de manera ocasional han sido orientados con información clara y precisa sobre su estado de salud.

Realizando la comparación con Pat ME y Soto E (15), muestran que el 92.0% de los adultos mayores están satisfechos con le explicación sobre los cuidados o actividades que le va a realizar. De igual manera Puch GF y otros (16), indican que el 90.3% están satisfechos con la educación le brinda el profesional de enfermería ante los cuidados.

Asimismo, Julca M y Llaury DA (4), evidencian que el 87% de los gerontos refieren estar satisfechos en la dimensión explica y facilita ante los cuidados de enfermería recibido y solo el 13% están insatisfechos; a diferencia de Arellano LF (21), puesto que indica en la dimensión explica y facilita que el 80% de los gerontos están insatisfacción.

Por otro lado, Baca SK y Ruíz ZM (19) indican que el 86.7% están satisfechos y el 13.3% insatisfechos, en la dimensión explica y facilita; seguido por Jaramillo KB (5), quien evidencia que, en la fase de orientación, el 73.8% de los gerontos están satisfechos.

Respecto a los resultados encontrados en la presente investigación, son diferentes a lo obtenido con otros autores, porque se puede observar que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados referente a la dimensión de orientación.

De igual manera también se puede observar que Díaz NA y De la Cruz MdR (20), en la categoría explica y facilita, muestran que el 78% tiene un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería medio, el 14%

bajo y el 8% fue alto. Estos resultados son parecidos a la presente investigación porque se evidencia, que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados con respecto a la dimensión de orientación.

Tabla 4. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Confianza	N°	%
Satisfecho	41	50.6
Poco satisfecho	38	46.9
Insatisfecho	2	2.5
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 4 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; del 100% (81) de pacientes gerontos encuestados, se aprecia que el 50.6% (41) están satisfechos sobre la confianza que percibe del profesional de enfermería, el 46.9% (38) están poco satisfechos y solo el 2.5% (2) insatisfechos.

Los resultados muestran la satisfacción del geronto ante los cuidados en la dimensión de confianza, porque el profesional de enfermería se identifica, lo saluda por su nombre, trata amablemente, se muestra agradable, expresa totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad, tratamiento correspondiente y pone en primer lugar al geronto en los cuidados.

Revisando el estudio realizado por Pat ME y Soto E (15), indican que el 93% de los gerontos están satisfechos con la dimensión de confianza que le brinda el profesional de enfermería; casi el mismo porcentaje indica, Arellano LF (21), ya que evidencia que el 93.8% de los gerontos están satisfechos con la relación de confianza. Asimismo, Baca SK y Ruíz ZM (19), en la dimensión de confianza el 81.1% están satisfechos y el 18.9% de adultos mayores están insatisfechos.

A su vez, Jaramillo KB (5) identifica que el 76.2% están satisfechos con la empatía que reciben de parte de los profesionales de enfermería, algo similar se observa en la investigación de Puch GF y otros (16), ya que muestran que el 67.7% de los adultos mayores están satisfechos por la confianza de los profesionales de enfermería.

Estos resultados son parecidos a la presente investigación, porque se evidenció que los gerontos estuvieron satisfechos con los cuidados referente a la dimensión de confianza.

Tabla 5. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Confort	N°	%
Satisfecho	34	42.0
Poco satisfecho	44	54.3
Insatisfecho	3	3.7
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 5 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; del 100% (81) de pacientes gerontos encuestados, se aprecia que el 54.3% (44) están poco satisfechos sobre el confort que percibe del profesional de enfermería, el 42.0% (34) están satisfechos y solo el 3.7% (3) insatisfechos.

Los resultados evidencian poca satisfacción del geronto ante los cuidados en la dimensión de confort, ya que casi siempre el profesional de enfermería esta alegre, se muestra comunicativo, habla amablemente y se involucra con la familia del geronto.

Comparando con Arellano LF (21), refiere que el 91.3% de los gerontos están satisfechos en la dimensión de confort, asimismo Baca SK y Ruíz ZM (19), en su investigación muestran que el 87.8% están satisfechos y el 12.2% se encuentran insatisfechos. Por otro lado, Díaz NA y De la Cruz MdR (20), muestran que, en la dimensión de confort, el 52% tiene un nivel de satisfacción alto, el 46% medio y el 2% bajo.

En tal sentido estos resultados son diferentes a la presente investigación porque se evidencia que los gerontos están poco satisfechos ante los cuidados referentes a la dimensión de confort.

Tabla 6. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.

Seguridad	N°	%
Satisfecho	23	28.4
Poco satisfecho	57	70.4
Insatisfecho	1	1.2
Total	81	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado al geronto respecto a los cuidados que percibe el profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha-2022.

La tabla 6 presenta la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022; del 100% (81) de gerontos encuestados, se aprecia que: El 70.4% (57) están poco satisfechos sobre la accesibilidad que percibe del profesional de enfermería, el 28.4% (23) están satisfechos y solo el 1.2% (1) insatisfechos.

Los resultados evidencian poca satisfacción del geronto ante los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería, por lo que casi siempre el profesional de enfermería se muestra responsable con los cuidados que realiza, vela por el respeto de la privacidad y se preocupa por la enfermedad del paciente geronto.

Comparando con Arellano LF (21), en la dimensión de seguridad, el 96.3% de los gerontos están satisfechos. Asimismo, Baca SK y Ruíz ZM (19), también refleja que en dicha dimensión el 84.4% están satisfechos y el 15.6% insatisfechos. Por otro lado, Díaz NA y De la Cruz MdR (20), en su investigación muestran que el 58% tiene un nivel de satisfacción alto, el 42% medio y no se evidenció gerontos insatisfechos en la dimensión de seguridad.

Respecto a los resultados encontrados en la presente investigación, son diferentes a lo obtenido con otros autores, porque se puede observar que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados referente a la dimensión de seguridad.

A diferencia de Julca M y Llaury DA (4), quienes indican lo contrario a los demás autores, que el 30.9% de pacientes gerontos están satisfechos y el 69% refieren estar insatisfechos con el cuidado recibido en la dimensión de seguridad. De igual manera Jaramillo KB (5), indica que el 54.8% de los gerontos están insatisfecho en esta dimensión.

Finalmente, estos resultados son similares a la presente investigación porque se evidencia, que los gerontos están poco satisfecho a los cuidados en referente a la dimensión de seguridad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados en la que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.
- Los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.
- En la dimensión de orientación los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería.
- En la dimensión de confianza los gerontos están satisfechos respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería.
- Los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en Hospital Amazónico de Yarinacocha.
- En la dimensión de seguridad los gerontos están poco satisfechos respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería.

5.2. Recomendaciones

- Al director del Hospital Amazónico de Yarinacocha:
  - ✓ Incorporar la evaluación de la satisfacción del cuidado de enfermería con el fin de revisar, fortalecer y/o mejorar la satisfacción del geronto hospitalizado.

- Al profesional de enfermería del Hospital Amazónico de Yarinacocha, del servicio de medicina y cirugía:
  - ✓ Motivar a fortalecer los cuidados de enfermería en cuanto al apoyo teniendo en cuenta las dimensiones de accesibilidad, orientación, confianza, confort y seguridad.
  - ✓ Realizar capacitaciones sobre la importancia de incorporar la utilización de las Teorías de Enfermería en el cuidado de los pacientes gerontos.

- A la jefa de enfermeras del Hospital Amazónico de Yarinacocha:
  - ✓ En la realización de talleres que motiven el fortalecimiento de la satisfacción del geronto con respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería.
  - ✓ Proponer programas de capacitación para el equipo de enfermería que ayude a mejorar su desempeño profesional en el cuidado y así obtener respuestas de una mejor satisfacción en el geronto

- ✓ En realizar seguimiento y monitoreo en el trabajo diario del profesional de enfermería con la finalidad de darle apoyo y fortalecer sus competencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pabón I, cabrera C. La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención de alta calidad. Revista Unimar. ; 2008.
2. Carlos M. Satisfacción del usuario externo respecto al cuidado enfermero en el programa del adulto- adulto mayor del Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo”-Essalud-Lambayeque. Tesis de posgrado. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2017. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7595/BCTESTMP244%20CARLOS%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Chumioque MS. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo Julio – Setiembre 2017. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017.https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf.
4. Julca M, Llaury A. Satisfacción del cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del Hospital Leoncio Prado Huamachuco entre los meses de octubre 2018 a enero 2019. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15685/1906.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
5. Jaramillo KB. Apoyo emocional y satisfacción del cuidado enfermería según percepción del adulto mayor hospitalizado, Huarmey, 2020. Tesis de posgrado. Chimbote: Universidad Nacional del Santa;

2020.http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3607/51138.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

6. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud: Datos y cifras. ; 2018.https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud.
7. Organización Panamericana De la Salud. Envejecimiento y cambios demográficos. ; 2017.https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=314&lang=es.
8. Aranco N, Stampini M, Ibarrarán P, Medellín N. Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y el Caribe. ; 2018.https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8757/Panorama-de-envejecimiento-y-dependencia-en-America-Latina-y-el-Caribe.PDF?sequence=3.
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la Población Adulta Mayor. ; 2018. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n02_adulto_ene-feb_mar2018.pdf.
10. Varela L. Salud y calidad de vida en el adulto mayor. Revista peruana de Salud Pública. ; 2016.http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n2/a01v33n2.pdf.
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción De Usuarios en Salud. Lima:; 2018.https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341/study-description.

12. Superintendencia Nacional de Salud. 74% de asegurados satisfechos con los servicios de EsSalud. Perú:; 2016.http://www.essalud.gob.pe/susalud-74-de-asegurados-satisfechos-con-los-servicios-de-essalud/.

13. Remusgo A. Nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a los Cuidados que Recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo_aa/introd.pdf.

14. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Mosby , editor. España; 2011.

15. Pat ME, Soto E. Satisfacción del personal adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería Yucatán - México, 2017. Revista Enferme´ria Institucional México Seguro Sociedad. México:; 2017.http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf.

16. Puch GF, Uicab dlÁ, Ruíz M, Castañedo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en Yucatán México, 2016. Revista Enfermería Institucional México Seguro Sociedad. México:; 2016.http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf.

17. García L. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco – México, 2015. México:; 2015.
18. Huamán SI, Lázaro YE. Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. Tesis de pregrado. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2020.https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/309/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
19. Baca SK, Ruíz ZM. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Belén de Trujillo, 2020. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020.https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
20. Díaz NA, De la Cruz MdR. Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo 2019. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15953/1933.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
21. Arellano LF. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Ortogeriatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del año 2018. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Norbet Wiener; 2018.http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

22. Gil KE. Satisfacción percibida del cuidado de enfermería y depresión en pacientes geriátricos de Laredo, 2018. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13033/1882.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

23. Céspedes SM, Obregón DJ. Satisfacción del paciente adulto mayor frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017. Tesis de posgrado. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3760/CESPEDES%20Y%20OBREGON_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

24. Cubas JM, Guerra MF, Parco RY. Satisfacción con el Cuidado Enfermero que recibe el Adulto Mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2016.https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/745/Satisfaccion_CubasBejar_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

25. Alarcón YL, Gómez DL. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. Tesis de pregrado. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2017.http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3604/000003107T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

26. Mauricio GJ. Cuidados de enfermería en el paciente geriátrico: Introducción. ; 2014.https://grettyjmb.blogspot.com/.
27. Núñez L. Asignatura: Enfermería familiar y social. ; 2014.http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/pdvedado/adulto_mayor.pdf.
28. Organización de los Estados Americanos. Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. ; 2015.http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/persona-mayor.
29. Ibarra L. Manual de Actividades Físicas y Recreativas para el Adulto Mayor. ; 2000.
30. Organización Mundial de la Salud. Agregar salud a los años: Introducción. ; 2015.https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf;jsessionid=4290E2B225045CCC3551548DAB677CA5?sequence=1.
31. Herrera F, Fuentes KM. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el centro del adulto mayor - EsSalud. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2017.
32. Larson P. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. ; 1993.
33. Dávila S, Gonzáles T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. Tesis de pregrado. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/186/DAVILA-

GONZALES-1-Trabajo-Percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

34. Organización Mundial de la Salud. Programa de garantía de la calidad de atención de salud. Washington:; 2015.
35. Ministerio de Salud. Satisfacción del usuario externo. Dirección de Calidad en Salud. Lima:2018.http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/Agusto_TeAtiendoMejor/3Satisfaccion_Usuario_Externo.pdf.
36. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Tesis de posgrado. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014.
37. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista gerencia y políticas de salud. ; 2007.http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf.
38. Lyu H, Wick E, Housman M, Freischag J, Makary M. La satisfacción como posible indicador de la calidad de la atención quirúrgica. ; 2013.https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23715968.
39. Kabengele E, Chastonay P. Satisfacción de los pacientes: ¿Un indicador del derecho a la salud? New York:; 2011.https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21126793.

40. Geser D, Arslan A. Satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería: el caso de la cirugía de día. Revista médica. ; 2021.https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1632585.

41. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA. Lima:; 2011.http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.

42. Zara M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. ; 2007.www.revistas.uriam.mx/index.php/reu/article/download/30293/28139.

43. Alva CM, Tirado CB. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF.

44. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. México:; 2008.http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/horizonte_sanitario/ediciones/2008_sepdic/03%20Ma%20DOLORES%20GARCIA%20HDEZ.pdfGattinara B, Ibacache J.

45. Watson J. Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología. México: Universidad Autónoma de

Chihuahua;

2007.http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson..

46. Molina JM. Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería. ; 2011.http://www. index-f.com/tesela/ts1/ts6327.php.

47. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Interamericana , editor. México: McGraw-Hill; 2014.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
General: ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022? **Específicos:** ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que	**General:** Determinar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022 **Específicos:** Identificar la satisfacción del del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de accesibilidad que percibe			Accesibilidad	Cuidado oportuno del personal de enfermería.	**Antecedentes del problema:** A nivel internacional A nivel nacional A nivel local **Planteamiento teórico del problema:** Geronto.	**Enfoque:** **C**uantitativo **Tipo:** Transversal – **P**rospectivo **Nivel:** Descriptivo **Diseño**: No experimental.	**Población:** Conformada por 81 gerontos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, en los servicios de medicina y cirugía
				Orientación	Explicación, facilitación e información sobre enfermedad, tratamiento y recuperación.			

percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022? ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022? ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022? ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022? ¿Cuál es la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022?	del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de orientación que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. Identificar la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confianza que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de confort que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. Conocer la satisfacción del geronto respecto a los cuidados en la dimensión de seguridad que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022.	Siendo el estudio de nivel descriptivo no amerita formular hipótesis.	Satisfacción del Geronto	Confianza	Respeto, empatía, buena relación con el paciente y con sus familiares.	Cuidados de enfermería al geronto. Satisfacción. Medición de la satisfacción. Dimensiones de la satisfacción sobre los cuidados de enfermería sobre el geronto. Teorías de enfermería **Definición de términos básicos**	**Esquema:** M ⟶ O	
				Confort	Comodidad, privacidad, limpieza durante la estancia hospitalaria.			
				Seguridad	Responsabilidad, explicación sobre los cuidados y procedimientos que realiza el profesional de enfermería.			

Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO

N° ____

"SATISFACCIÓN DEL GERONTO RESPECTO A LOS CUIDADOS QUE PERCIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA – 2022"

PRESENTACIÓN:

Estimado(a) señor(a): Somos bachilleres de la Universidad Nacional de Ucayali, de la Escuela Profesional de Enfermería, estamos realizando un estudio acerca de la Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el Hospital de Yarinacocha - 2022. Para lo cual solicitamos su participación, cuya información que nos brinde será de carácter anónimo y utilizado con fines de mejorar la calidad y calidez en los cuidados brindados.

INSTRUCCIONES:

Se presentará una serie de enunciados en forma de afirmaciones, para lo cual leer detenidamente y brindar la respuesta que usted considere conveniente de acuerdo a su criterio. Se sugiere que sus respuestas sean veraces a fin de poder cumplir con los objetivos propuestos.

DATOS GENBERALES:

1. Servicio de hospitalización:
   Medicina ( )
   Cirugía ( )
2. Edad:……años
3. Sexo:
   Masculino ( )
   Femenino ( )

Marcar con una X: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca

N°	Dimensiones	Puntajes			
	ACCESIBILIDAD	**Nunca (1)**	**A veces (2)**	**Casi siempre (3)**	**Siempre (4)**
1	El profesional de enfermería se acerca a usted para ofrecerle medidas que alivien su malestar u alguna dolencia.				
2	El profesional de enfermería es puntual en los procedimientos y le brinda las medicinas correspondientes.				
3	El profesional de enfermería lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	El profesional de enfermería responde rápidamente a su llamado.				
5	El profesional de enfermería le pide que la llame si usted se siente mal.				
	ORIENTACIÓN	**Nunca (1)**	**A veces (2)**	**Casi siempre (3)**	**Siempre (4)**
6	El profesional de enfermería le informa sobre el personal de salud para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	El profesional de enfermería le da información clara y precisa sobre su enfermedad.				
8	El profesional de enfermería le enseña cómo cuidarse usted mismo.				

9	El profesional de enfermería le brinda ayuda respecto a preguntas que se le puede hacer al médico.				
10	El profesional de enfermería es honesto(a) con usted en cuanto a su estado de salud.				
	CONFIANZA	**Nunca (1)**	**A veces (2)**	**Casi siempre (3)**	**Siempre (4)**
11	El profesional de enfermería se identifica y se presenta ante usted.				
12	El profesional de enfermería lo identifica, lo saluda por su nombre y lo trata a usted como una persona individual.				
13	El profesional de enfermería se muestra agradable con sus familiares.				
14	El profesional de enfermería le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
15	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
16	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su enfermedad.				
17	El profesional de enfermería lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado a su enfermedad.				
18	El profesional de enfermería lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
	CONFORT	**Nunca (1)**	**A veces (2)**	**Casi siempre (3)**	**Siempre (4)**
19	El profesional de enfermería le brinda comodidad para que usted pueda descansar tranquilo(a).				
20	El profesional de enfermería le ayuda a identificar los aspectos positivos de su cuidado.				
21	El profesional de enfermería coge su mano cuando usted necesita consuelo.				
22	El profesional de enfermería es alegre.				
23	El profesional de enfermería se muestra comunicativa.				

24	El profesional de enfermería lo escucha con atención.				
25	El profesional de enfermería habla con usted amablemente.				
26	El profesional de enfermería involucra a su familia en su cuidado.				
27	El profesional de enfermería mantiene el ambiente limpio y ordenado.				
	SEGURIDAD	**Nunca (1)**	**A veces (2)**	**Casi siempre (3)**	**Siempre (4)**
28	El profesional de enfermería Se muestra responsable con los cuidados que le realiza.				
29	El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
30	El profesional de enfermería veló por el respeto de su privacidad.				
31	El profesional de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos y verifica su cumplimiento				
32	El profesional de enfermería le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
33	Cuando usted se siente preocupado por su enfermedad el profesional de enfermería acuerda con usted nuevos procedimientos.				
34	El profesional de enfermería le explica e informa a usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
35	El profesional de enfermería está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO **N°** ____

Yo: ……

Mayor de edad, con Documento de identificación Nº ……y domiciliada(o) en el ……..

Declaro que: He sido informado/a de los antecedentes, justificación, objetivos y metodología de la investigación para el que se solicita mi colaboración. He comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad.

También sé que las personas coordinadoras y responsables de la investigación, son los Bachilleres de Enfermería Francessca Schrader Zamora Sharon y Rosa Marlith Gonzales Pérez.

Por todo ello, doy mi consentimiento para participar en la investigación: "Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022"

Fecha:…… Firma*:* ……..