

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

FACULTAD DE MEDICINA “HIPOLITO UNANUE”

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA-HOSPITAL
NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN

2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Chuquiray Phocco, Rosario

ASESORA:

Lic. Cabrera Macanazca, Yolanda

JURADO:

Dra. Alva Saavedra, Graciela

Mg. Galarza Soto, Karla Vicky

Mg. Atuncar Tasayco, Urbano Mauro

Lic. Zelada Loyola, Ledda

LIMA- PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a personas muy importantes para mí. Principalmente a Dios que me ha dado fortaleza para poder seguir mis metas de igual forma a mis padres, hermanos y a mi abuelita a quienes les agradezco por sus consejos, el apoyo y comprensión que me brindaron en esta etapa de estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por iluminarme y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida universitaria.

A mis padres, Isaac y Juliana, por darme ese apoyo incondicional, comprensión, por los buenos consejos para no decaer y educación durante toda ésta larga carrera.

A mis hermanos Irvin y Nolberto, por ser mis cómplices, por el apoyo, su comprensión y por todos los favores que me hicieron.

A mi asesora y docentes, gracias por su tiempo, su apoyo así como el conocimiento brindado durante el camino de mi vida universitaria, en especial a la Lic. Cabrera Macanazca, Yolanda por haberme guiado en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación de el .

ÍNDICE

RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Descripción y formulación del problema.....	9
1.2 Antecedentes.....	11
1.3 Objetivos.....	14
1.4 Justificación.....	14
1.5 Hipótesis.....	15
II. MARCO TEORICO.....	16
2.1 bases teóricas sobre el tema de investigación.....	16
III. MÉTODO.....	21
3.1 Tipo de investigación.....	21
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	21
3.3 Variables.....	21
3.4 Población y muestra.....	21
3.5 Instrumento.....	22
3.6 Procedimientos.....	22
3.7 Análisis de datos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31

VIII. REFERENCIAS.....32

IX. ANEXOS.....35

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Instrumento.....	35
ANEXO B: Confiabilidad del instrumento	39
ANEXO C: Validez del instrumento	40
ANEXO D: Operacionalizacion de variables.....	42

RESUMEN

El presente estudio de investigación utiliza una encuesta dirigida a los pacientes adultos mayores para saber qué opinión tienen acerca de su hospitalización, el propósito de esta investigación es lograr que nuestro adulto mayor se sienta bien en su estadía hospitalaria. Esta investigación es proporcional, representativa. Analizando obtuve una muestra de 44 pacientes en sala de hospitalización medicina-Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. El instrumento aplicado fue diseñado por mí, obteniendo en la prueba binomial 0.65 de validez y 0.97 de confiabilidad. Para el procesamiento se utilizó el estadístico SPSS23. Resultado: La opinión que tienen nuestros adultos mayores acerca de su hospitalización es de un 63.6% esto quiere decir que es favorable, sin embargo en lo interpersonal el adulto mayor lo califica con un 52.3% medianamente desfavorable, en el entorno la perspectiva del adulto mayor es de 63.3% medianamente desfavorable y en lo técnico la perspectiva del adulto mayor es de 79.7% favorable. De ello podemos concluir que nuestros adultos mayores como un todo lo califican de forma favorable, pero a través de otros puntos como medianamente desfavorables. Por lo tanto significa que aún hay enfermeras que brindan una buena atención por ello se debe incentivar para que sigan dando una buena atención.

Palabras claves: percepción, adulto mayor, calidad, atención y enfermería

SUMMARY

This research study uses a survey aimed at elderly patients to know what they think about their hospitalization, the purpose of this research is to make our senior feel good in their hospital stay. This investigation is proportional, representative. Analyzing I obtained a sample of 44 patients in hospitalization room medicine-Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. The applied instrument was designed by me, obtaining in the binomial test 0.65 validity and 0.97 reliability. The SPSS23 statistic was used for the processing. Result: The opinion that our seniors have about their hospitalization is of 63.6%, this means that it is favorable, but in the interpersonal the older adult qualifies it with 52.3% mildly unfavorable , in the environment the perspective of the older adult is 63.3% mildly unfavorable and technically the perspective of the older adult is 79.7% favorable. From this we can conclude that our seniors as a whole qualify favorably, but through other points as mildly unfavorable. Therefore, it means that there are still nurses who provide good care, so they must be encouraged to continue giving good care.

Keywords: perception, elderly, quality, care and nursing

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación nos ayudara a mejorar la estadía hospitalaria y así poder lograr una buena calidad de atención no solo en un hospital sino en todos y así el adulto mayor se sienta bien y no aislado.

Este presente estudio de investigación tiene como primera parte la descripción y formulación del problema, antecedentes, objetivos generales ,objetivos específicos ,justificación, como segunda parte tenemos el marco teórico ,las bases teóricas con respecto al tema de investigación y en tercera parte el método enfocando al tipo de investigación ,ámbito temporal y espacial ,variables ,población , muestra ,el instrumento, procedimientos y el análisis de datos del estudio.

Como cuarta parte veremos resultados, discusión de ellos, conclusión, recomendaciones y referencias bibliográficas.

1.1 Descripción y formulación del problema:

Hablar de calidad en salud es el nexo al contentamiento de carencia y requerimiento del paciente, del que lo acompaña y de la población, para poder crear cuidados que cumplan con todos los requerimientos de ellos y hacer cumplir este de forma continua. (Gómez, M. 26 de setiembre del 2018).

Según la organización mundial de la salud (2013) calidad es actuar adecuadamente en todo momento a partir que inicia nuestra labor hasta que termine, por ello es necesario que la atención sea siempre del mismo modo sin excluir edad para la satisfacción de ellos.

De acuerdo a MINSA (2009) habla de calidad de enfermería como la atención que se da como un todo con el fin de obtener la satisfacción de los pacientes, orientada a contribuir al logro de la salud física, mental y social.

El consejo internacional de enfermeras (2015) nos indica que están trabajando para obtener una buena condición de atención de forma integral, para ello actúan con políticas de salud pero no solo nacional sino internacional, asimismo trabaja en los avances de formación, ser respetada, reconocida, competente como profesión.

Para Bernal (2008) los primeros datos relacionados con la calidad parten de la era de Florence Nightingale, que acopla fundamentos importantes, como primer punto fue la formación de enfermeras, para que no actuarán de forma empírica si no a base de preparación.

Para Ramírez (1998). En su modelo de seguridad social nos refiere que es relevante saber la perspectiva del paciente, con la finalidad de cumplirlas. Él dice que el personal debe encargarse de pensar en brindar un buen cuidado desde la perspectiva del paciente, con la finalidad de dar un cambio en el cuidado humanizado.

Para ello debemos de tener algunos conceptos sobre percepción. Lo define como un modo de interrelación entre los estímulos y otros factores. Para el no solo era lo que se observaba sino que también dependía de los factores internos y externo para una buena atención (Whitaker, 1987, p.36)

Para Gonzales (2002) es “La explicación, observación e incorporación de los estímulos, sentidos y del cerebro.

Según Day (1994) dice que la percepción va ligada a la cualidad de la persona de cuál es su urgencia, beneficio y conmoción de esto va depender el estado de la persona.

Si hablamos de atención en salud debemos hablar sobre su estadía en el hospital, por ello debemos hablar sobre “La hospitalización del paciente que lo hará débil a varios episodios durante su estadía ya sea por el trato dado, por el evento que está pasando, por la gente que lo rodea y sobre todo por el acompañamiento familiar” (Martínez, 1977, p.125-128).

“El usuario tendrá un vuelco en su valoración sobre él y esto hará que haya modificaciones emocionales donde se solicite renovar” Por lo que los pacientes consideran importante tener una buena interacción con el equipo de enfermería, el cual está a cargo de ellos para poder lograr estas modificaciones (Jiménez, 2000, p.132).

Según Danielle (1982) la asamblea de las naciones unidas habla sobre la ancianidad como una modificación que se tiene que dar si o si en la etapa de vida. Según estadísticas indican que hay un incremento muy notorio de nuestros ancianos. Por ello es importante tener en cuenta a nuestra ancianidad.

En sala de hospitalización las enfermeras del servicio de medicina brindan una atención relativamente regular, realizan trabajo asistencial en turnos rotativos y guardias. En el servicio de hospitalización de medicina se viene observando que la enfermera centra su cuidado en satisfacer

en primer lugar la urgencia fisiológica apartando la parte de su relación con otros y con la sociedad aparentemente por falta de tiempo y esto es observado por el paciente adulto mayor, muchas veces lo hacen en forma mecánica y esto afecta el estado de salud del adulto mayor. Al interactuar con algunos pacientes adultos mayores y enfermeras testimoniaron de la manera siguiente:

“(…) Nosotras las enfermeras hacemos todo lo posible por brindar una buena atención hospitalaria en el servicio pero debido a una gran demanda de pacientes a veces no se llega a cumplir”

“(…) Algunas enfermeras no saben separar sus problemas personales y no cumplen con su función adecuadamente”

“(…) Me atienden bien solo cuando ven a mi familiar”

“(…) La licenciada Elena me atiende bien”

“(…) No me dan mis medicamentos a la hora indicada por estar hablando por el celular”

“(…) No me explican cuando le pregunto sobre el medicamento que me está poniendo”

De los testimonios se destaca que la atención de enfermería en sala de hospitalización no es tan buena por distintos factores como: el tiempo que demora en su atención del paciente adulto mayor y la demanda de pacientes.

De estas interrogantes se obtiene el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización medicina-Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018?

1.2 Antecedentes

Borré, Vega (2014). Realizo la investigación sobre el buen cuidado que se le da al usuario en sala de hospitalización en una Institución de Barranquilla (Colombia). Utilizaron medidas de

tendencia central, frecuencias absolutas y relativas. Resultados: Nos podemos dar cuenta que la atención que se le da al usuario no es mala a lo contrario es muy efectiva por ende los usuarios manifiestan estar contento con la atención de la enfermera.

Segura, Barrera (2016). Elaboro el estudio donde invoca al personal contestar a la atención que se le da al usuario en el padecimiento crónico de una enfermedad, en Barranquilla (Colombia). Resultados: Las usuarios que pasan por dolencias crónicas, perciben por dimensiones: físicas: limitaciones e incomodidad descritas; En lo social: aislamiento, dependencia, deterioro de la función sexual; Psicológico: ansiedad, desesperanza, depresión e incertidumbre; Dimensión espiritual: fuerza, fe, Dios sana. Aquí podemos darnos cuenta que no solo podemos hablar de percepción desde un solo punto de vista sino como un todo, entonces podemos decir que influye la parte espiritual y física ya que depende de cómo se sienta el paciente.

Ramírez, Nájera (1998). Ejecuto la investigación sobre la apreciación que tiene el usuario hospitalizado en el servicio de salud de México. Resultados: podemos decir que hay ventaja en las mujeres que tienen una edad entre 40 y 49 años, que no están casadas, con estudios completos y que estuvieron en un tiempo menor a 5 días. Por lo tanto desde el punto de vista las mujeres lo califican como medianamente favorable la atención de enfermería de ello debemos reflexionar y comenzar a generar grandes cambios sobre la perspectiva de los usuarios y con ello pueda el usuario sentirse satisfecho.

Chávez, Durand (2014). Elaboro el estudio sobre la apreciación del usuario acerca de la asistencia que le da el personal en UCI. Material y Método. El estudio es de medida de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas. Resultados. Podemos decir según los resultados estadísticos que la apreciación del usuario no es tan buena en sus diferentes

magnitudes que los queremos ver, ya que algunas enfermeras tienen un trato amable pero también existen las que no lo hacen bien y eso es percibido por los pacientes.

Miramira, Lizeth (2015). Realizo el estudio sobre la apreciación del adulto mayor ante el servicio que le brinda el personal. Método: El estudio es de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas. Los resultados fueron los siguientes la mayor parte de los adultos mayores, tiene una apreciación no muy buena sobre la atención que se le brinda Es por ello que es de suma importancia que se mejore los cuidados del paciente adulto mayor no solo desde un solo enfoque sino como un todo.

Casimiro. (2017). Realizo un estudio de cómo se da el cuidado en sala de hospitalización del nosocomio público de Huánuco. Metodología: De esta investigación se trabajó con 72 enfermeros de distintos servicios. Conclusiones: podemos decir que en el hospital regional de Huánuco ofrece a sus usuarios una buena atención por ello se deduce que en sala de hospitalización del nosocomio público son los adecuados.

Asmat Asmad, Chaname (2016). Ejecutaron la investigación sobre la apreciación del adulto sobre los valores que ejecuta el personal en sala de medicina del nosocomio de Trujillo. Método: la presente investigación es de tipo descriptivo, donde se tomó a 62 adultos. Los resultados fueron buenos de esto se deduce que la apreciación que tiene el adulto no es solo el actuar del personal sino también lo observan desde otros enfoques. Ante este efecto debemos brindar cuidado desde una forma holística.

1.3 Objetivos

1.3.1 objetivo general

Determinar la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018.

1.3.2 objetivos específicos

Identificar la percepción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de medicina.

Identificar la percepción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de medicina.

Identificar la percepción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico en el servicio de medicina.

1.4 Justificación

La apreciación del adulto mayor frente a la atención de enfermería es importante, ya que el adulto mayor cursa una etapa donde ya ha madurado y acogido una destreza, conocimiento, donde experimenta un giro psíquico y formativo, como valores y hábitos morales, lo cual debe ser tomado en cuenta.

De ahí que el personal que lo atiende debe ser muy minucioso en su actuar, para ello debe valerse de estrategias, tomando en cuenta el estado en que se encuentre y disposición que tenga, lo cual le generará una mayor confianza y una mejoría emocional.

Con esta investigación de tipo cuantitativo, representativa, se pretende definir la apreciación del adulto mayor que tiene sobre la atención de enfermería en sala de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018, por lo cual se utilizó (encuestas) con el fin de obtener datos actualizados, los cuales nos permitirá ayudar futuras investigaciones.

Esta investigación pretende mejorar la atención de enfermería entregada a nuestro adulto mayor en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018. Para ello queremos saber la opinión de ellos para saber cómo actuar.

De este modo estas opiniones serán consideradas por el personal de salud, para que puedan adaptar tácticas para la mejora de su estadía hospitalaria.

1.5 Hipótesis

El presente trabajo es de una sola variable por lo que no amerita tener hipótesis.

II MARCO TEORICO

Percepción

Es la noción propia que tiene cada persona para aceptar, manifestar y entender las cosas del exterior que son captados por el paciente en diferentes puntos.

La apreciación que tengamos de algún elemento será representada desde el punto que tengamos de lo aprendido en la vida diaria o de lo que podríamos aprender. De aquí podemos decir que no solo importa lo que ve desde un punto de vista sino como un todo (Ponty, 1945, p.1).

Desde el punto de vista psicológico lo define como una transformación que imagina el usuario, con las definiciones que tiene y con las que tiene guardada, lo cual le permitirá admitir o negarlo. Se avala del aprendizaje”. Lo que quiere decir que nos quedamos con informaciones que ya tenemos guardados y desde ese punto de vista damos nuestra opinión. (Day, 1994, p.19).

Lo define como una interrelación que se da por estímulos y a la vez por factores internos y externos. Él indica que la apreciación puede ser por los sentidos, también influyen los factores internos, externos y las condiciones en el que se encuentre el paciente (Whitaker, 1986, p.14).

Asimismo también menciona Douglas que la apreciación de algo nos va a permitir tener definiciones diferentes desde cada punto de vista que sea apreciado por cada uno de los usuarios. (Carrizales, Fernández & Varón, 2017, pp.47-55).

(Ingold, 2000). Hablando desde la psicología más habitual. Dice que la apreciación se da a través de estímulos como por ejemplo la iluminación, aromas, el estado del lugar. Sin embargo estamos en circulación, avanzamos, nos detenemos, volteamos, volvemos atrás, de tal forma que los haces de luz que provienen de los objetos que nos rodean o las moléculas que estimulan nuestra nariz están siempre en transformación, pues llegan a nosotros desde distintos planos,

ángulos y distancias producto de nuestro tránsito. Entonces podemos decir que no solo podemos medir e interpretar la percepción desde una sola dirección.

Adulto mayor

Es un término utilizado en las personas que cursan la edad de 60 a 65 años, también se les puede decir senectud.

Para la Organización mundial de la salud (2010). Lo subdivide en tres segmentos por edades dándole a cada uno de ellos un nombre, no da un concepto en general.

La senectud hoy en día está siendo uno de la misiones de salud, ya que llegar a la ancianidad es porque se está llevando a cabo una vida saludable y eso es un logro para nuestro país. Hoy se dice que está en aumento la proporción del adulto mayor por ello es importante promover la buena calidad de vida en ellos. (Álvarez, 2014, p. 488-91).

Calidad de atención

Gutiérrez (2003). Dice que para hablar de calidad el personal de salud debe ser eficaz, capacitado, dirigirse con cortesía no solo a él sino si no a sus acompañantes, debe actuar siempre en consideración al usuario de forma inmediata ante cualquier evento que lo pueda necesitar. Cuando hablamos de calidad no solo es el trato sino como nos hacen sentir durante nuestra estadía hospitalaria, si cuidan nuestra privacidad, el aseo de nuestra unidad, la iluminación, ventilación, si usan terminología correcta para poder entender, darle al paciente seguridad y confianza para poder brindarle un buen servicio.

Es la interacción entre paciente – proveedor, de cómo se siente ante la atención que se le da por parte del proveedor si alcanza sus expectativas y sino trabajar en ellas. Por ende debemos actuar bajo las perspectivas que tenga el paciente para mejorar la atención (Day, 1994, p.210).

Si hablamos de calidad no se debe de ver solo como es el trato que se les da a ellos, sino si tenemos todo a nuestro alcance para brindárselos, para así evitar accidentes. Quiere decir que mientras apliquemos una buena calidad de atención mejor recuperación tendremos en el paciente y a la vez tendremos menos riesgos en ellos. (Donabedian, 1990, P.9 – 13).

Donabedian habla sobre calidad y lo divide en:

Componente técnico: aquí nos dice que para la ejecución de una buena atención debemos tener en cuenta la demostración adecuada que se le presta, el desarrollo científico y aptitud del personal de salud; el componente técnico hace referencia a la organización física, que ayuda a que se cumpla todo de manera correcta y la eficiencia de ellos.

Componente interpersonal: aquí se trata de la interacción de usuario y personal de salud. Por ello debe existir una información adecuada y trabajar a base de ello. ante ello podemos decir que debe existir información correcta, certeza y respeto, afinidad, simpatía, pasión por lo que se quiere y sobre todo una buena comunicación , donde el paciente pueda entender para así lograr el gusto del paciente.

Componente del entorno: se entiende como los requisitos que se debe tener en un hospital para la atención, desde la infraestructura hasta el ambiente, donde nos podremos dar cuenta que también influyen el trato, lo que nos rodee así como: el ordenamiento, privacidad, limpieza de la unidad. Por ello es importante que estos tres componentes se cumplan para poder decir que existe una buena atención y así lograr el agrado del usuario hospitalizado. (Gonzales, 2002, p.208).

Enfermería

Según la OMS (2018). Enfermería es un todo y abarca todas las edades y diferentes grupos en cualquier estado en que se encuentren, como incapacitados y situación terminal.

Enfermería hoy en día cada vez va mejorando, definiendo cada vez más sus funciones dentro del cambio de la salud.

Para hablar sobre enfermería debemos remontarnos desde la época de Florence Nightingale, ella dice que enfermería no es solo técnica y procedimientos sino que le agrega espiritualidad, dedicación, entendimiento, que hace que el cuidado sea mejor. Por ello enfermería no solo es la atención que se le brinda, sino que abarca los conocimientos, la espiritualidad y la inteligencia con que uno como enfermera actúa para una buena atención. (Pepper, 1989, p: 22-37)

Virginia Henderson nos indica que enfermería es un apoyo que coopera a la recuperación del paciente lo más ante posible. Enfermería siempre va queriendo la pronta recuperación del paciente porque el punto clave de nuestra labor es trabajar para el paciente. (Enfermería Global, 2002)

Sor Callista Roy también aporta y dice que enfermería actúa con conocimiento y acciones según la enfermedad que padezca el usuario. Por ello enfermería debe actuar siempre con conocimiento científico. (Kozier, 1999, p.3-14)

“La hospitalización siempre será un punto muy importante ya que mientras más tiempo este hospitalizado el usuario más será la incomodidad que manifieste ya sea por la enfermedad que padezca, por el ambiente o por la conexión que tenga en su estadía hospitalaria. Por ende debemos hacer que el usuario se sienta como en su hogar, a través de nuestra calidad de atención. (Martínez, 1977, p.124).

Jiménez (2000). Nos habla del paciente de cómo se siente y sobre las modificaciones de ánimo que tendrá lo que será punto de reorganización. Entonces desde ese punto de vista debemos trabajar en esos puntos para que pueda mejorar y prepararlo para lo que pueda venir como exámenes que sean necesarios para él, sobre su estadía hospitalaria, diagnóstico y el

cambio que pueda tener desde su hospitalización. Por ello es importante una buena comunicación entre usuario y proveedor ya que compartirán con ellos.

El papel que cumple el personal de salud es significativo y sumativa, porque capta al usuario y a su entorno, con la finalidad de dar un cuidado óptimo.

2.2 Definición de variables:

- **percepción:** es la detección que tiene la persona a través de los sentidos desde su punto de vista que puede ser lógica o significativa.
- **Adulto mayor:** se considera a la persona que tiene de 60-65 años.
- **calidad:** capacidad que tiene un objeto para satisfacer algo.
- **Atención:** Ayuda o asistencia que se le brinda a alguien.
- **Enfermería:** es el cuidado y atención que se le da a un paciente, así como a otras tareas asistenciales sanitarias, desde un punto científico

III MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativo, de diseño representativo y corte transversal.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen que pertenece al distrito de la victoria.

3.3 Variables

La variable del presente estudio es: Percepción del adulto mayor

3.4 Población y muestra

En la investigación realizada la muestra obtenida fue de 44 adultos mayores, que podían realizar el cuestionario y que se encontraban orientados, sobre todo que estuviesen más de 5 días hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N: Tamaño de muestra.

n: Número total de pacientes.

Z: Nivel de confianza. (95% = 1,96)

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desean estudiar.

q: 1 – p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

NE2: Error muestral.

$$N = \frac{(1.96)^2 (80) (0.25)}{(0.1)^2 (79) + (1.96)^2 (0.25)} = 43.89$$

La muestra que se obtuvo fue de 44 pacientes adultos mayores.

3.4 Instrumentos

El procedimiento utilizado fue entrevista y se utilizó el cuestionario de elaboración propia que consta de 24 Ítems con 3 respuestas: siempre, a veces, nunca, validada a través del juicio de expertos que fue analizado por la prueba binomial obteniendo 0.65 de validez y un 0.97 de confiabilidad; los resultados se obtuvieron utilizando el estadístico SPSS 23.

3.5 Procedimientos

Para la recopilación de datos se envió una solicitud al médico jefe del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen con copia a la jefa de enfermeras del servicio de Hospitalización medicina, además coordine con la licenciada María Bruzzone para obtener la autorización del campo de investigación, además se respetara si quiere o no realizar el cuestionario.

3.6 Análisis de datos

Después de la recopilación de datos, estas serán representas gráficamente, para el estudio y explicación, estimando los objetivos del estudio de investigación.

IV RESULTADOS

Según los resultados de investigación en cuanto a la apreciación que tiene el adulto mayor sobre la atención brindada por la enfermera se obtuvo la siguiente conclusión:

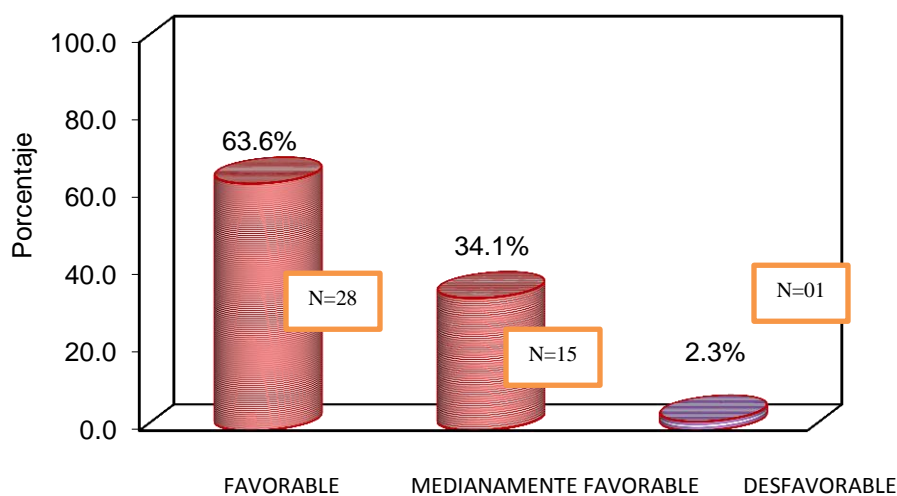
Tabla N° 1

PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE HOSPITALIZACIÓN.

	N	%
Favorable	28	63.6
Medianamente favorable	15	34.1
Desfavorable	01	2.3
Total	44	100,0

Fuente: Análisis que se realizó a los adultos mayores del HNGAI-2018.

Gráfico N° 1



Fuente: Encuesta tomada a los adultos mayores del HNGAI-2018.

Interpretación:

De las conclusiones se puede decir que del 100%, 63.6% (28) presenta una percepción favorable, mientras que del 34.1% (15) medianamente favorable y de solo el 2.3% (01) desfavorable.

Como segundo punto a considerar fue el aspecto interpersonal donde se obtuvo el siguiente resultado:

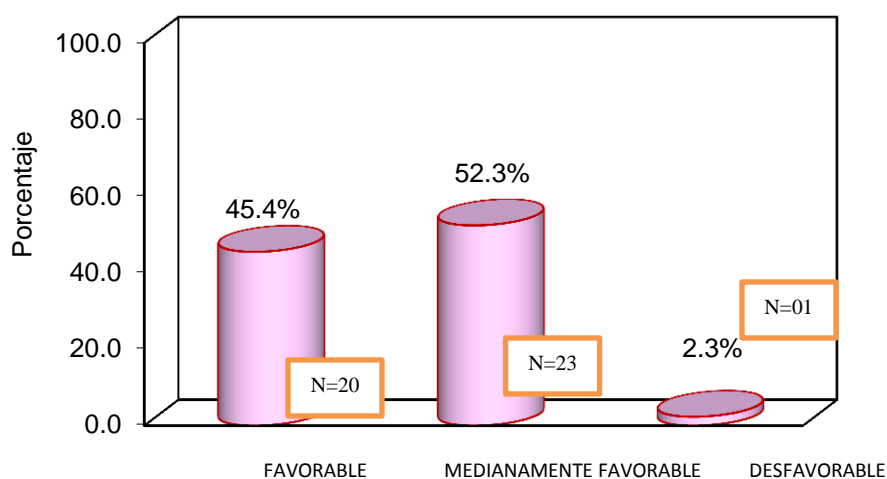
Tabla N° 2

PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LO INTERPERSONAL.

INTERPERSONAL	N	%
Favorable	20	45.4
Medianamente favorable	23	52.3
Desfavorable	01	2.3
Total	44	100,0

Fuente: propia-2018.

Gráfico N° 2



Fuente: propia-2018.

Interpretación:

De ello se puede decir que el adulto mayor en la dimensión interpersonal lo califica con un 52.3%, esto quiere decir que la puntuación que le dan es regular, pero también se obtuvo una puntuación de 45.4% como favorable esto quiere decir que tampoco no la consideran tan mala el vínculo entre ellos, pero también hubo un 2.3% que lo califico como desfavorable, pero no es de mucha importancia ya que en una mínima cantidad pero en ello se debe trabajar.

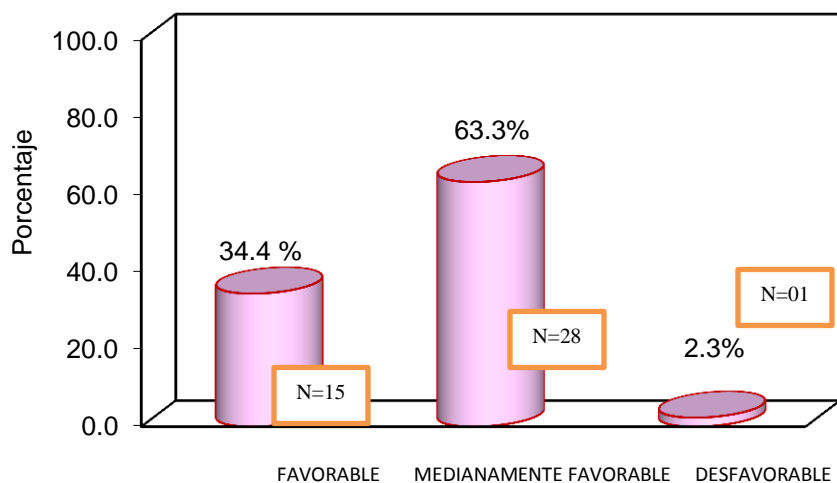
El tercer punto a analizar fue el entorno donde se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 3

PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE ENTORNO.

ENTORNO	N	%
Favorable	15	34.4
Medianamente favorable	28	63.3
Desfavorable	01	2.3
Total	44	100,0

Fuente: propia-2018.

Gráfico N° 3

Fuente: propia-2018.

Interpretación:

En el componente entorno según el análisis los porcentajes obtenidos fue de un 34.4% como favorable, 63.3% como medianamente favorable y 2.3% como desfavorable, de esto se puede decir que el adulto mayor considera que en el ambiente de su hospitalización no se está dando una buena atención por ello lo califica de forma regular.

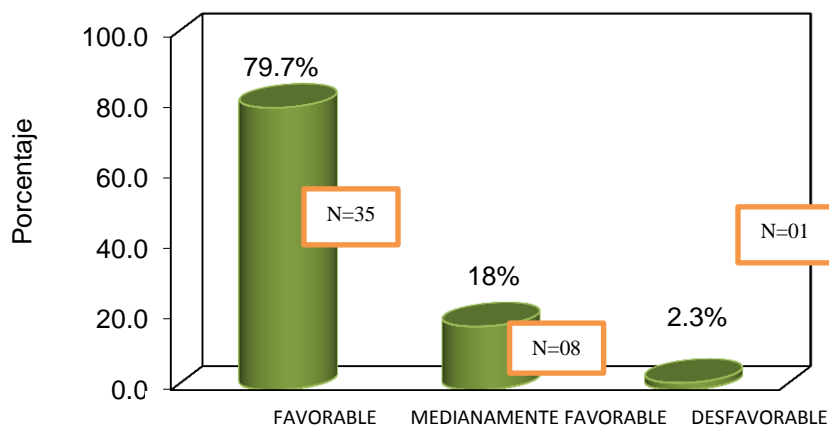
Como cuarto punto tenemos al componente técnico y según el análisis se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla N° 4

PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE TÉCNICO.

TÉCNICO	N	%
Favorable	35	79.7
Medianamente favorable	08	18.0
Desfavorable	01	2.3
Total	44	100,0

Fuente: propia-2018.

Gráfico N° 4

Fuente: propia-2018.

Interpretación:

Con respecto al componente técnico el adulto mayor lo califico con un (79.7%) considerándolo como favorable, (18%) lo percibe medianamente favorable y un porcentaje de (2.3%) que percibe desfavorablemente. De esto se deduce que el adulto mayor tiene una excelente apreciación en cuanto a la infraestructura, el desarrollo científico y aptitud del personal de salud.

V DISCUSION

En cuanto a la prestación de servicio que da el personal de salud al adulto mayor hoy en día están siendo afectados por la deficiencia de una buena atención.

Del análisis que se obtuvo se observa que del total de adultos mayores hospitalizados el 63.6%(28) percibe la atención de forma favorable, seguido de un 34.1%(15) que lo califica como regular y sólo un 2.3% (1) lo califica de forma desfavorable. Otro dato importante de esta investigación es que los adultos mayores hospitalizados en el componente interpersonal le da un 52.3%(23) calificándolo como regular, seguido de un 45.4%(20) que lo percibe de forma favorable y sólo un 2.3% (1) lo percibe de forma desfavorable. (Tabla 2).

Con respecto al componente entorno el 63%(28) lo percibe de forma regular, seguido de un 34.4%(15) que lo percibe de forma favorable y sólo un 2.3% (1) lo percibe de forma desfavorable. (Tabla 3).

En el componente técnico el 79.7%(35) lo percibe como favorable, seguido de un 18%(08) que lo califica de forma regular y sólo un 2.3% (1) lo califica como desfavorable. Es por ello que es importante que se cumpla con la satisfacción de las tres dimensiones para hablar de una buena calidad de atención.

Recordar que desde siempre se habla de una medianamente calidad de atención de enfermería por ello sigue significando un fuerte obstáculo para hablar de una buena calidad de atención en el Perú; identificándose pocos estudios sobre este fenómeno y sobre todo en nuestros adultos mayores. La falta de asumir enfermería como un todo hace que nuestros adultos mayores perciban esas deficiencias existentes lo que hace que enfermería se vea deshumanizada por parte de ellos.

Con ello concluimos que a pesar que contamos con muy buenas licenciadas a veces solo se marca en sus conocimientos y no ven el lado espiritual de la persona y sobre todo en nuestros adultos mayores.

VI CONCLUSIONES

- En esta investigación podemos concluir que la apreciación que tiene el adulto mayor ante la atención de enfermería es favorable con un 63.6% esto quiere decir que el personal de salud está actuando de la manera correcta.
- En cuanto al componente técnico en el análisis se obtuvo un 79.7% de ello podemos concluir que el adulto mayor tiene un opinión favorable esto quiere decir que la organización física se cumple de forma correcta y es eficiente.
- Observamos también que en el componente interpersonal el adulto mayor lo califica con un 52.3%, de ello podemos decir que la relación que da entre usuario y el personal de enfermería se da de forma regular.
- Hallamos también que el adulto mayor califica con un 63.3% al componente entorno, esto quiere decir que en el ambiente y su alrededor la atención no están buena por parte del personal de salud.
- De esta investigación se puede decir que si lo percibimos en una sola dirección lo podemos ver de forma favorable pero si abarcamos desde todas sus perspectivas podemos encontrar algunas dificultades.

VII RECOMENDACIONES

- Que en el área de medicina se trace metas en cuanto a las deficiencias que se tenga en el servicio para así ir mejorando en esos aspectos.
- Brindarles cursos de capacitación en los puntos donde haya mayor deficiencia sobre todo en el componente interpersonal y entorno.
- Dar incentivos a la enfermera que durante el mes haya atendido correctamente.
- Premiar a la mejor enfermera en atención del adulto mayor en sesiones del servicio.

VIII REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2014) *Atención al adulto mayor*. Rev. Medicinal General Integral (Vol. 2) p. 488-91. Salud y medicina (3.ª ed.) La Habana. Recuperado de <https://leiaarqueologia.files.wordpress.com/2017/08/the-perception-of-the-environment-tim-ingold.pdf>
- Asmat, M. (2016) *percepción del adulto sobre los valores que aplica la enfermera durante el cuidado en los servicios de medicina*. (Título de tesis). Obtenido de Repositorio de Universidad Privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2435>.
- Bernal, D. Garzón, N. (2008) *Eventos adversos durante la atención de enfermería en unidades de cuidados intensivos*. (Título de tesis). Bogotá D.C: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis44.pdf>
- Borre, Y. Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. (vol.20) no.3. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008.
- Carrizales, D., Fernández, V. and Varón, M. (2017). *Bioética para el cuidado del adulto mayor hospitalizado con cáncer*. Revista Educación en Valores, 2(28), pp.47-55. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n28/art07.pdf>
- Casimiro, Z. (2017). *Nivel de calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización*. (Título de tesis). Obtenido de Repositorio de Universidad de Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/329>
- Consejo internacional de enfermeras (2015). Plan de estrategias. Recuperado de <http://www.icn.ch/es/who-we-are/sobre-el-cie/>

- Chávez, M. (2014). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la unidad cuidados intensivos coronarios hospital nacional arzobispo Loayza*. (Título de tesis). Obtenido de Repositorio de Universidad Nacional de San Marcos: <http://repositorio.unsm.edu.pe>
- Danielle, B. (1982). *Naciones Unidas: Asamblea sobre envejecimiento*. Documento Introductorio. Consideraciones Demográficas. Recuperado de <http://www.cinu.org.mx/eventos/especiales/envejecimiento/opeds/opedbridel.htm>.
- Day, R. M. (1994). “*Psicología de la Percepción Humana*”. Ed. Limusa Wiley S.A., D. F.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y Calidad de la Atención Médica*. Salud Pública de México. (Vol. 33), P. 9 – 13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10633610>
- Gomes, M. (2018). OPS/OMS Perú. *Conferencia nacional e internacional de calidad en salud*. Semana de calidad en salud. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/26sep/Calidad_y_Humanizacion%20-%20Dra%20Gomez%20OPS.pdf
- Gutiérrez, S. (2003) La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Recuperado de www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf.
- Jiménez, P. (2000). *Cuidados de la autoestima del paciente hospitalizado*. Revista Sociedad de Enfermería Geriátrica y Gerontológica (Vol.2) p.71-78. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1364/1/1020149405.PDF>
- Kozier, B. (1999). *Fundamentos de Enfermería*, 2da Edición Mc Graw Hill Interamericana, (Vol. 1). P.3-14. Recuperado de <https://axon.es/ficha/libros/9788483228784/fundamentos-de-enfermeria-kozier-y-erb-2-vols>

- Martínez, A. (1997). *El profesional de enfermería en su entorno de trabajo*. Humanización de la asistencia. En L. Pastor y F. León (Comp.), Manual de ética y legislación en enfermería, Madrid: Mosby/Doyma.
- Ministerio de salud. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud*. RM N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- Miramira, L. (2015). *Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina*. Institución de Salud-Minsa. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4336>
- Ponty, M. (1993) *Fenomenología de la percepción*. (1.ª ed.) México. Recuperado de https://monoskop.org/images/9/9b/Merleau_Ponty_Maurice_Fenomenologia_de_la_percepcion_1993.pdf
- Ramírez, T. Nájera, P. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*. Salud pública de México (vol.40) no.1. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
- Segura, I. Barrera, L. (2016) *Un llamado a Enfermería para responder al cuidado de la salud de las personas en situación de enfermedad crónica por su impacto en su calidad de vida*. Salud, Barranquilla (vol.32) no.2 Barranquilla. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a06.pdf>
- Whitaker, J. (1987). *Psicología*. (4.ª ed.) Interamericana. Recuperado de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Whitaker,+J.+\(1987\).+Psicolog%C3%ADa.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Whitaker,+J.+(1987).+Psicolog%C3%ADa.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

IX ANEXOS

Anexo A: Instrumento

PERCEPCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE
HOSPITALIZACION MEDICINA-HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO
ALMENARA IRIGOYEN 2018.

I. PRESENTACION

Estimado Sr., buenos días, mi nombre es Rosario Chuquiray Phocco, estudiante de enfermería de la Escuela Profesional de Enfermería de la universidad nacional Federico Villarreal, en esta oportunidad me es grato dirigirme a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario. Tiene como finalidad obtener información sobre su apreciación en torno a la calidad de atención que brinda la Enfermera de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. ASPECTOS GENERALES

- Edad: años.
- Sexo: Femenino ()
Masculino ()
- Estado Civil: Soltero () Conviviente ()

Viudo () Casado ()
 Divorciado () Separado ()

- Grado de Instrucción: Primaria C. () Primaria I. ()
 Secundaria C. () Secundaria I. ()
 Superior C. () Superior I. ()
 Analfabeto ()

Especifique el año de estudio:

- Tiempo de Hospitalización: 05 – 09 días () 10 – 14 días ()
 15 – 19 días () 20 – 24 días ()
 25 – 29 días ()

- Condición Laboral: Independiente () Dependiente ()
 Su casa () Otros ()

Especifique a que se dedica:

III. CONTENIDO

CUESTIONARIO

N° ITEM	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
01	Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente.			
02	Usted observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.			
03	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.			
04	Las enfermeras(os) permiten que Ud., Exprese sus preocupaciones y temores.			
05	Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera acude de manera inmediata			
06	Cuando sus familiares lo visitan, las Enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos.			
07	Cuando usted le realiza una pregunta a la enfermeras(os), le contesta con términos sencillos que usted pueda entender.			
08	Las enfermeras(os) preguntan las necesidades que usted, tiene en forma periódica y regular.			
09	El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.			
10	El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación			
11	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se les brinde los alimentos adecuados.			
12	Cuando recibe sus alimentos está caliente.			

13	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
14	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.			
15	El ambiente donde está Ud., hospitalizado, lo observa limpio.			
16	Las enfermeras a su ingreso le brindan información sobre la unidad donde va estar.			
17	Las enfermeras (os) presentan habilidad en realizar los procedimientos.			
18	Observa usted si realizan el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento.			
19	Las enfermeras (os) emplean conocimientos durante su cuidado.			
20	Observa usted que los servicios prestados son de buena calidad.			
21	Le explican cómo mejorar su autocuidado.			
22	La enfermera (os) se muestra segura en el procedimiento brindado.			
23	Usted cree que el hospital está en buenas condiciones.			
24	Cree usted que el hospital cuenta con todos los instrumentos adecuados para su cuidado.			

Anexo B: Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

$$\alpha = \left[\frac{\mathbf{k}}{\mathbf{K-1}} \right] \left[\frac{\mathbf{1 - \sum r^2}}{\mathbf{r T2}} \right] \gg \alpha = \left[\frac{\mathbf{24}}{\mathbf{23}} \right] \left[\frac{\mathbf{1 - 259.86}}{\mathbf{3816.36}} \right] = \mathbf{0.97}$$

Analizando nos da una confiabilidad de 0.97

Anexo C: Validez del instrumento

PRUEBA BINOMIAL: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CRITERIO	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	SUMA TOTAL	VALIDEZ
1	4	2	2	4	3	15	0.75
2	3	2	2	3	3	13	0.65
3	3	2	2	4	1	12	0.6
4	3	2	2	4	1	12	0.6
5	3	2	2	4	3	14	0.7
6	3	3	2	3	2	13	0.65
7	3	3	2	3	1	12	0.6
8	3	3	2	3	2	13	0.65
9	3	2	2	4	2	13	0.65

Anexo D: Operacionalizacion de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción del adulto mayor.	Es la noción propia que tiene cada persona para aceptar, manifestar y entender las cosas del exterior que son captados por el paciente en diferentes puntos.	<ul style="list-style-type: none"> • Componente interpersonal • Componente entorno • Componente técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe confianza y respeto. ➤ Empatía ➤ Cordialidad ➤ Claridad en el lenguaje. ➤ Orden ventilación e iluminación adecuada. ➤ Suministro de alimentos adecuados. ➤ Cuidados de la privacidad. ➤ Servicios públicos adecuados teléfono, señalización y limpieza de los ambientes. ➤ Asistencia que se presta ➤ Avances científico ➤ Capacidad de los profesionales ➤ La estructura física 	<p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorable • Medianamente Favorable • Desfavorable <p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorable • Medianamente Favorable • Desfavorable <p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorable • Medianamente Favorable • Desfavorable