



Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”

**PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR CON GRADO DE DEPENDENCIA II
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
GERIATRÍA DEL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO 2018**

Línea de Investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en enfermería

AUTORA

Jadhira Edith Suni Maguiña

ASESORA

MG. Lidia Gabina Rivera Astuvilca

JURADO

Mg. Espinoza Cueva, María Magdalena

Mg. Galarza Soto, Karla Vicky

Dra. Ramírez Julcarima, Melva Nancy

LIMA– PERU

2020

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, mis padres Edith y José, por inculcarme valores y virtudes las cuales me permitieron terminar mi carrera profesional; mi hermano Martin por acompañarme durante todo este proceso brindándome su apoyo incondicional. Y por último no menos importante a mi madrina Maribel quien me ayudó a la aplicación de este proyecto.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy con salud y bienestar.

A mis padres por brindarme su apoyo emocional, quienes me decían tu puedes no te rindas, todo saldrá bien en momento difíciles o complicadas que pasaba en la universidad.

A todos mis docentes quienes me educaron y fueron participe de mi formación profesional.

A mi asesora, mis revisores y mis jueces expertos por aceptar a revisar mi proyecto de investigación, por educarme y guiarme en su elaboración.

Índice

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	11
1.1.Descripción y formulación del problema.....	12
1.2.Antecedentes.....	14
1.3.Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4.Justificación.....	20
II. Marco Teórico.....	22
2.1.Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	22
III. Método.....	32
3.1.Tipo de investigación.....	32
3.2.Ámbito temporal y espacial.....	32
3.3.Variables.....	32
3.4.Población y muestra.....	32
3.5.Instrumento.....	33
3.6.Procedimientos.....	34
3.7.Análisis de datos.....	34
3.8.Consideraciones éticas.....	35
IV. Resultados.....	36
V. Discusión de resultados.....	52
VI. Conclusiones.....	53
VII. Recomendaciones.....	55
VIII. Referencias.....	56
IX. Anexos.....	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1	36
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo 2018</i>	
Gráfico 2	37
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo en el componente Técnico</i>	
Gráfico 3	38
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto a la habilidad</i>	
Gráfico 4	39
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto al conocimiento</i>	
Gráfico 5	40
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto al tiempo</i>	

Gráfico 6.....	41
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto a la seguridad</i>	
Gráfico 7.....	42
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal</i>	
Gráfico 8.....	43
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la información</i>	
Gráfico 9.....	44
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la comunicación</i>	
Gráfico 10.....	45
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la confianza y empatía</i>	
Gráfico 11.....	46
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto al respeto</i>	

Gráfico 12.....	47
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort</i>	
Gráfico 13.....	48
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la alimentación</i>	
Gráfico 14.....	49
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la limpieza y orden</i>	
Gráfico 15.....	50
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la privacidad</i>	
Gráfico 16.....	51
<i>Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto al descanso</i>	

Índice de Tablas

Tabla 1	95
<i>Perfil sociodemográfico del hospital Barranca Cajatambo, 2018</i>	
Tabla 2	96
<i>Edad y sexo de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018</i>	
Tabla 3	97
<i>Día de hospitalización y sexo de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018</i>	
Tabla 4	98
<i>Estado civil y Día de hospitalización de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018</i>	

RESUMEN

El presente estudio titulado “Percepción del Adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018”. Objetivo: Determinar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo 2018. Metodología: Tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por todos los pacientes que estaban hospitalizados en el servicio de geriatría (50) y la muestra se obtuvo a través del muestreo no probabilístico obteniendo así una muestra de 40 pacientes teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento formulario tipo escala likert modificado previamente validado por jueces expertos, lo cual estaba constituida por los siguientes puntos: Presentación, datos generales, instrucciones, y el contenido que cuenta con 23 ítems con 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre. Para el análisis de datos se usó el paquete estadístico SPSS v.25 y se creó una matriz de base datos. Conclusiones: Se observa que la percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría 52.5% tiene una percepción medianamente favorable, 27.5% tiene una percepción desfavorable, y el 20% tiene una percepción favorable.

Palabras clave: Percepción, calidad, adulto mayor, enfermería

ABSTRACT

The present study entitled "Perception of the elderly with degree of dependency II on the quality of nursing care in the geriatric service of Hospital Barranca Cajatambo 2018".

Objective: To determine the perception of the elderly with degree of dependency II on the quality of nursing care in the hospitalization service of the Barranca Cajatambo hospital 2018. **Methodology:** Type of study of this research is quantitative with a non-experimental cross-sectional design, the population consisted of all patients who were hospitalized in the geriatric service (50) and the sample was obtained through non-probability sampling, thus obtaining a sample of 40 patients, taking into account the inclusion and exclusion criteria. For data collection, a modified Likert scale type instrument was applied, previously validated by expert judges, which consisted of the following points: Presentation, general data, instructions, and the content that has 23 items with 3 response alternatives: never, sometimes, always. For data analysis, the statistical package SPSS v.25 was used and a database matrix was created. **Conclusions:** It is observed that the perception of the elderly about the care provided by the nurse in the geriatric service 52.5% has a moderately favorable perception, 27.5% has an unfavorable perception, and 20% has a favorable perception.

Keywords: Perception, quality, elderly, nursing

I. INTRODUCCION

Reyes I. y Castillo J (2011) define la etapa del adulto mayor como una etapa en donde la persona sufre múltiples modificaciones ya sea físico, psicológicos y/o biológicos que incluso pueden convertirse en una discapacidad. Además, esta es una etapa donde las personas son más propensas a un cierto padecimiento o tener un mayor riesgo a contraer enfermedades crónicas como por ejemplo Alzheimer, Parkinson, Hipertensión, diabetes, etc. Por ende, son aquellas personas que experimentan múltiples diferentes necesidades.

El profesional de enfermería posee un amplio conocimiento que ha ido adquiriendo poco a poco durante su formación, en la cual esta cualidad le convierte en un profesional capaz de otorgar una atención integral continuo, oportuno y con calidez (trato humano) y así poder disminuir los riesgos de algunas complicaciones que puede contraer el adulto mayor. Por eso es importante conocer la percepción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería, conocer si es que el profesional de enfermería está realizando su atención o cuidado de una manera correcta bajo principios y conocimientos científicos.

Remuzgo (2003) refiere que la función de la(el) enfermera(o) en esta etapa del adulto mayor es muy esencial ya que brinda sus cuidados con calidad y calidez. pero lamentablemente existen estudios en donde muestra que el adulto mayor tiene una percepción no favorable sobre la calidad de atención de enfermería.

Por eso es de vital importancia conocer constantemente la percepción del adulto mayor con respecto a la calidad de atención de enfermería, ya que este es un indicador que permite descubrir la opinión del adulto mayor sobre la atención que recibe por parte del enfermero(a). Dicho resultado va a permitir que el profesional de enfermería refuerce sus conocimientos y así poder otorgar una atención con calidad.

1.1 Descripción y formulación del problema

Según (INEI 2018) las personas de 60 y más años de edad, se encuentran en una etapa en donde se experimenta fisiológicamente diferentes cambios como un progresivo declive en las funciones orgánicas y psicológicas, diferente para cada individuo. Evidentemente, las personas de edad avanzada requieren de mayor atención médica que personas de menor edad porque son más vulnerables a enfermedades.

Además, menciona que el proceso de envejecimiento de la población peruana, en el año 1950 incrementó la proporción de la población adulta mayor de 5,7% a 10,4% en el año 2018. La población adulta mayor femenina fue quien presentó el mayor porcentaje de 81% con algún problema de salud crónico. Por lo contrario, en la población masculina, este problema de salud afecta al 71,7%, habiendo 9,3 puntos porcentuales de diferencia entre ambos. Por otro lado, las mujeres del resto urbano (84,0%) son las que más padecen de problemas de salud crónica, mientras que en Lima Metropolitana y el área rural, son el 80,7% y 75,7%, respectivamente. En todas las áreas geográficas, los hombres padecen problemas de salud crónica en menor proporción que de mujeres adultas mayores.

Remuzgo A. (2003) La función de la enfermería en esta etapa de la vida del adulto mayor tiene mucho que ofrecer mediante los cuidados que son caracterizados por su calidad y calidez, siempre teniendo en cuenta 4 aspectos (físico, mental, social y espiritual). El cuidado de enfermería no solo se rige en la prescripción médica, en la administración de medicamentos, curación de heridas, etc; sino que también ésta tiene la capacidad suficiente de ofrecer una atención integral también tomando en cuenta su estado emocional y así de esa manera poder otorgar un cuidado de manera segura y correcta.

Según (Decreto Ley n° 22315. 2008) Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que permitan “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones: Ética, interpersonal y de percepción.

Según Puch G., Uicab G., Ruiz M., y Castañeda H, (2016) en los últimos años, se evidencia un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado.

Por ello el cuidado de enfermería es muy importante y necesario para el mejoramiento de salud de la persona porque esta posee de un alto nivel de conocimiento basado en ciencia y principios éticos, estos son los que los hace capaces de poder brindar una atención con excelencia. Pero sin embargo en las últimas décadas se han estado evidenciando, mediante investigaciones, que la percepción con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería no ha sido tan favorable y/o satisfactoria para el adulto mayor. Y es por eso que se hace necesario de poder conocer la percepción del adulto mayor respecto a la atención que le brinda el enfermero(a).

Dicha problemática afecta la salud del adulto mayor por ende requieren de un cuidado integral y digno, pero lamentablemente hay muchos comentarios negativos hacia el cuidado que reciben por parte de la enfermera durante su hospitalización refieren: “La enfermera es callada” “la enfermera para amargada” “cuando la llamamos se demoran mucho” “no se dejan entender”. Por ello nace el interés de desarrollar el presente estudio y plantear el siguiente problema:

¿Cuál es la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018?

1.2 Antecedentes

Internacionales

Cachimuel E. y Del Pozo R. (2015) En Ibarra-Ecuador desarrolló un estudio sobre “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de atuntaqui junio -diciembre 2014”. Plantearon como objetivo identificar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería. Esta investigación es de tipo descriptivo porque midió las variables de la investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Dicho autor para la recolección de su información aplicó una encuesta elaborada en base a herramientas validadas en otros estudios. Los resultados obtenidos fueron que los usuarios perciben una calidad de atención mediana en consulta externa y en hospitalización con un porcentaje de 50% de aceptación en ambos servicios.

Cruz L. (2016) En Managua-Nicaragua desarrolló su estudio de investigación que lleva por título “Percepción del adulto mayor sobre la atención a enfermedades crónicas no transmisibles recibida en el centro de salud “PEDRO ALTAMIRANO”, MANAGUA, III trimestre 2015. La investigación tuvo como propósito evaluar la percepción del usuario adulto mayor sobre la calidad de la atención de salud proporcionada durante su atención recibida frente a enfermedades crónicas no transmisibles en el Centro de Salud, enfocado en el Modelo de Salud Familiar Comunitario. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, se encuestó a 68 adultos mayores en la cual se aplicó un cuestionario estructurado como medio de entrevista para la información sociodemográfica, percepción de la atención recibida, la percepción con respecto al club de crónicos. Dentro de sus conclusiones respecto

a la atención a su salud y percepción, la mayoría el 83.82% cumplieron sus expectativas al recibir atención de salud, Y 16.18% respondió negativamente es decir no alcanzó los objetivos que se planteó, quizás sus expectativas eran mayores que las que el resto de la población.

Nacionales

Ularte, D. (2016) En su investigación titulado “Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado humanizado enfermero en el hospital nacional Sergio E. Bernales 2016”, tuvo como propósito determinar la percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado humanizado que le brinda el profesional de enfermería. Dicha investigación es de tipo cuantitativo, con método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por una población de 50 pacientes que estuvieron hospitalizados en los servicios de Medicina, Cirugía y Traumatología. Se utilizó como técnica una encuesta con escala de tipo Likert, formada por 20 preguntas, para la recolección de datos de cada paciente. Dentro de la conclusión general se obtuvo que el paciente adulto mayor tiene una percepción medianamente favorable respecto a la atención de enfermería, por otro lado, una pequeña parte de los pacientes hospitalizados refieren que el cuidado de enfermería es desfavorable, a consecuencia del estrés laboral, a la recarga laboral, a la demanda de pacientes y a la falta de recursos humanos.

Miramira L (2015) en el 2014 realizo una investigación para determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería, este estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. La población estaba conformada por 118 pacientes de los servicios de medicina de un hospital nacional del MINSA y la muestra, por 44 pacientes adultos mayores. Para la recolección de datos se

utilizó como técnica una encuesta con escala tipo Likert, la misma que previamente fue sometida a validación, estuvo estructurada por 26 ítems con proposiciones según dimensión biológica, psicológica y sociocultural. El procesamiento de datos fue manual, haciendo uso de un paquete estadístico en EXCEL en la cual se obtuvo que la mayoría de los adultos mayores, de la muestra estudiada que se encuentra hospitalizada en los servicios de medicina de una institución de Salud-MINSA, como resultado se obtuvo la percepción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería, se observa que del 100% (44) el 79.5% (35) presentó una percepción medianamente favorable, seguido del 11.4% (5) tienen una percepción favorable, y un 9.1% (4) desfavorable lo que estaría evidenciando que el cuidado de enfermería no aborda al adulto mayor en su integralidad, es decir no es un cuidado holístico.

Saavedra, J. y Bustamante, M. (2017) Su investigación fue realizada con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina del Hospital Regional II-2 Tumbes 2017; tuvo como muestra a 30 adultos mayores; se aplicó como instrumento el cuestionario y como técnica la entrevista. En relación a los cuidados en general que brinda la enfermera(o) al paciente adulto mayor en el servicio de medicina, el nivel de satisfacción bajo predomina con el 47%. Se obtuvo un nivel de satisfacción bajo en los cuidados de estimulación, confirmación, consecución y continuidad de la vida y para resguardar la autoimagen con un porcentaje de 47%, 37%, 40%, y 37% respectivamente; y los que presentan un nivel de satisfacción alto solo son en los cuidados de compensación, sosiego y relajación; con el 43% y 40% son respectivamente.

La investigación realizada por Diaz, R. (2015) titulado "Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el hospital

general de Jaén, 2013". Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería. Obtiene como resultados que el 74.1% (60) tienen un nivel de satisfacción medio y el 25.9% (21) tienen un nivel de satisfacción alto, con respecto a los cuidados que reciben del personal de enfermería. En la dimensión de estimulación se muestra que el 100% (81) de las personas adultas mayores presentan un nivel de satisfacción alto; en cambio el 65.4% (53) en la dimensión de confirmación; el 87.7% (71) en la dimensión consecución y continuidad y el 76.5% (62) compensación; presentan un nivel de satisfacción medio. En conclusión, se evidencia que más de la mitad de las personas adultas mayores presentaron un nivel de satisfacción medio.

Mejía D. (2016) realizó un estudio en donde menciona que la satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para analizar la eficacia de los servicios ofrecidos. Ante ello surge el interés de este estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se aplicó como técnica la encuesta y para elaborar un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría es decir que el 75% demanda que los cuidados de enfermería requieran ser mejorados.

El autor Rosales G. (2016) elaboró una investigación donde tuvo como objetivo establecer el Nivel calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de enero a Julio del 2016. El diseño metodológico fue una investigación del tipo Descriptivo y de corte transversal, en la cual se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia. Las conclusiones de este estudio muestran que entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital existe relación.

Carmona J. (2016) realizó su estudio titulado “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general del Hospital regional de Cajamarca en el año 2015. Tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del hospital. Con diseño metodológico de tipo descriptivo y de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería con escala tipo Likert modificado, dividido en 3 dimensiones: Técnico-Científica, Humana y de Entorno, evaluándose la percepción como buena, mala y regular. Los resultados revelan que del total de pacientes estudiados el 44,6% percibe al cuidado de enfermería como regular (No Buena), mientras que la percepción mala y buena tiene el mismo porcentaje de 27,7%. Asimismo, el estudio nos muestra que, con respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería, la dimensión con mayor cumplimiento fue la del Entorno con un porcentaje de 56,9%, seguido por la Humana y La Técnico científica 47,75% y 46,2%, respectivamente. Concluimos que

los pacientes del servicio de cirugía perciben que la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería No es Buena.

Local

Peña E. (2018) en su estudio elaborado titulado “Percepción del adulto mayor hospitalizado sobre los cuidados de enfermería en el hospital de Barranca - Cajatambo y servicios básicos de salud 2017” cuyo objetivo fue determinar la percepción del adulto mayor en la cual aplico el cuestionario de Satisfacción del Cuidado (Care-Q) en donde los resultados fueron el 62,5% de los pacientes adultos mayores tienen la percepción que los cuidados de enfermería son regulares, el 37,5% que son altos, en la dimensión cuidados biológicos el 62,5% tienen la percepción que los cuidados de enfermería son regulares, el 33,3% que son altos y el 4,2% que son bajos. En la dimensión cuidados socioculturales el 57,3% tienen la percepción que los cuidados de enfermería son regulares, el 39,6% que son altos y el 3,1% que son bajos y en la dimensión cuidados espirituales y emocionales el 54,2% tienen la percepción que los cuidados de enfermería son altos, el 38,5% que son regulares y el 7,3% que son bajos.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del hospital Barranca Cajatambo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

✓ Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente técnico en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.

✓ Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente interpersonal en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.

✓ Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el aspecto de confort en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.

1.4 Justificación

La presente investigación se realizó debido a que científicamente se está evidenciando que la percepción del adulto mayor sobre la atención del profesional de enfermería ha ido creciendo desfavorablemente no solo aquí en el Perú sino también a nivel mundial. en la cual éste debe basarse en el cuidado integral principalmente con el fin de disminuir el riesgo de poder contraer alguna complicación y así poder lograr un completo bienestar al adulto mayor.

Éste estudio se elaboró para determinar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del hospital Barranca Cajatambo, los beneficios que se obtuvieron esta investigación es dar a conocer cuál es la percepción del adulto mayor respecto a la atención que le brinda el profesional de enfermería y en qué indicadores hay un alto porcentaje de adulto mayor que tienen una percepción desfavorable. Con los resultados obtenidos poder mejorar en dichos indicadores que se ven afectados y reforzarlos de tal manera que poco a poco disminuya la percepción desfavorable que tienen los adultos mayores con respecto a la atención de tal manera mejorar la calidad de atención.

El presente estudio estuvo dirigido a las enfermeras(os) del servicio de geriatría del hospital Barranca - Cajatambo para que se den cuenta de cómo los adultos mayores están percibiendo su atención ya que muchas de ellas(os) no preguntan qué les parece su atención, si se sienten cómodos o si algo les incomoda dicha razón por eso es importante determinar la percepción del paciente, ya sea favorable o desfavorable, esto permitirá a la enfermera darse cuenta de cómo y de qué manera perciben su cuidado ya que algunas enfermeras se dedican solo a atender al paciente sin preocuparse de cómo están percibiendo su atención y gracias a estos comentarios o críticas constructivas el profesional de enfermería tomará conciencia y analizará por qué el adulto mayor tiene una percepción desfavorable y de esa manera poder reforzarlo y mejorarlo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Calidad*

La Calidad de cuidados de enfermería, es considerada por el colegio de enfermero del Perú como un trabajo endógeno, es decir no se impone ni basta que el jefe este empeñado en ella (SEEG, 1999). Es una tarea en que participa en conjunto todo el equipo de trabajo, en donde el aporte de cada persona es importante para el logro de los resultados, es decir, se trata de establecer una cultura de calidad de la atención que otorga los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autor regulatorios que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho (Quispe A. 2005).

Cuando hablamos de la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios se hace referencia a la calidad. La calidad es:

- Una propiedad fundamental de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.
- Se refieren a un conjunto de atributos y / o propiedades que tiene un objeto sobre la base de los cuales se puede expresar algún juicio de valor acerca de él.
- Nivel en el que un grupo de características esenciales cumple con los requisitos. Para referirse a calidad en salud es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país, por ello más que un esfuerzo de homogenización, es básico una perspectiva de dialogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.

- La calidad depende de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos. Según el enfoque sistémico la evaluación de la calidad de salud comprende:

- A.** Estructura: hace referencia a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

- B.** Proceso: comprende al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.

- C.** Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en el bienestar y la salud de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados (Decreto Ley n° 22315. 2008).

Según Donabedian en 1980 propuso una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" y son tres componentes a tener en cuenta de la calidad asistencial.

- El componente técnico: el cual consiste en la aplicación de la tecnología y de la ciencia en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio disminuyendo con ello sus riesgos.

- El componente interpersonal, el cual está basado en que la relación entre las personas debe cumplir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas son modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.

- Los aspectos de confort, en la cual comprende a todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable (Sanchez V. 2018).

Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se enfocan en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad. La eficiencia, es la capacidad de otorgar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el nivel de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se pueda sentir satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento. La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la ausencia de gente ajena en la consulta y de contradicciones de opinión médica (Quispe A. 2005).

(Lozano L. 1998) Según Philip b. Crosby en 1960 la calidad no es algo para controlar solamente, es necesario crearla, fabricarla, asegurarla y mejorarla permanentemente. Para lograr la mejora de la calidad se requiere del compromiso y el esfuerzo de todos los miembros de una organización.

La calidad se debe ver de manera positiva como una forma de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización. No puede ser considerada como única responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, el respaldo y la motivación de la alta gerencia y de los mandos medios. Afirma también que "todo trabajo es un proceso", es decir una serie de acciones que producen un resultado. Dichos resultados son los productos (bienes o servicios) que satisfacen las necesidades y deseos de los clientes. Para cumplir con las expectativas de los clientes se requiere en primer lugar identificar sus requisitos.

Crosby afirma, "el conocer y entender los requisitos de nuestro trabajo nos ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes y a prevenir problemas".

Escobar M y Mosquera A. (2013). El concepto de la calidad durante su evolución, ha incorporado nuevos aspectos hasta conformar una aproximación integradora de la gestión, en la cual toman importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación.

Para Ishikawa calidad quiere decir calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de las personas, en la que incluye trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad de la compañía, calidad de los objetivos en donde su enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones. Según Ishikawa entiende la calidad como el valor percibido por el cliente respecto a las características técnicas, costo y funcionalidad del producto o servicio recibido (1986, p. 41).

El “padre de la calidad”, Edward Deming, aseguraba que la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos que busca una mejora continua (Walton, 1988). La calidad se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica cómo se elabora un proceso de mejora continua a partir de su aplicación (Deming, 1989, p. 16).

Juran define, por una parte, la calidad como “adecuación para el uso” (Juran, 1990, p.4), menciona que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el verdadero uso del producto o servicio, es decir, la capacidad para responder a las necesidades en el uso del producto o servicio. Por otro lado, implica, las acciones internas que la organización emprende para dar cuenta del acatamiento de las especificaciones relativas al producto o servicio ofrecido, en las cuales inserta su noción de Espiral de la Calidad. Juran introdujo a la calidad dos significados diferentes: comportamiento del producto y ausencia de defectos. Y asegura que manejar con eficacia estos tipos de calidad significa hacer uso lo que ahora en la actualidad parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986 en James, 1997, p. 46).

Según William Ouchi (1982) afirma que la calidad es la esencia de todas nuestras operaciones. Fundamentalmente se evidencia en los productos, aunque el concepto también se aplica al equipo directivo de la empresa, a sus instalaciones y a su ubicación estratégica.

Para Vicente Falconi (1994) un producto o servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, es decir con una programación adecuada para las necesidades del cliente de manera confiable, accesible y segura.

2.1.2 Percepción

Según Day la percepción es un proceso a través del cual tomamos conciencia de lo que ocurre en nuestro alrededor y en nosotros mismos, es obviamente algo más que una imagen del mundo proporcionado por los sentidos puesto que participa la comprensión y el significado aunque también la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características propias del sujeto que percibe, los conocimientos, sus necesidades, sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa (Armando M. 2005).

La teoría de Gestalt planteada por los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler considera la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del correcto funcionamiento del proceso de organización perceptual. Dicha teoría tuvo como primera suposición básica en la cual afirma que la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido sino por lo contrario define la percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante que genera un estado de claridad y lucidez consciente además permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante (Oviedo G. 2004).

Según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que se construye de acuerdo a sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades (García C. y Cortés I. 2012).

2.1.3 Adulto Mayor

Según la OMS, considera en edad avanzada a las personas de 60 a 74 años de edad; viejas o ancianos de 75 a 90 años y grandes viejos o grandes longevos los que sobrepasan los 90 años de edad. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma distinta persona de la tercera edad.

El adulto mayor, hace parte de todo un sistema en común, y de una sociedad abierta y se debe hacer énfasis en algunos conceptos que a ellos refieren. Hay que establecer que el adulto mayor, presenta no solo cambios físicos, sino también se evidencian psicológicos y sociales que influyen en ellos mismos y en las demás personas con las que ellos conviven; además de estos, hay que hacer un énfasis claro en que los servicios de salud que ellos necesitan son totalmente diferentes a los que requeriría un adulto o un joven adolescente; por cuanto en esta población hay aumento en el requerimiento de salud debido a las comorbilidades que ellos presentan al llegar a la vejez. Cabe mencionar también que no todo adulto mayor presenta la misma patología o el mismo comportamiento, con esto nos referimos a que hay diferencias en el estado neurológico de cada anciano en particular y que esto puede llevar a diferentes puntos de vista frente a un tema en particular, en este caso la percepción de atención en salud (OMS 2014).

Actualmente, según Etienne C. (2005) la etapa del proceso de envejecimiento de la población es uno de los fenómenos sociales de mayor impacto de este siglo. De acuerdo a la OMS, en el siglo XX se produjo una revolución de la longevidad. Desde el año 1950 la esperanza media de vida al nacer aumentó hasta 20 años y llegó a 66 años, para el año 2050 se prevé que haya aumentado 10 años más.

2.1.4 Grado de dependencia

Para MINSA (2017) los Grados de Dependencia y que se viene aplicando actualmente en las áreas asistenciales de los establecimientos de salud son:

GRADO I o ASISTENCIA MINIMA: Se considera a la persona que puede valerse por sí mismo, competente con factores de riesgo mínimo, en pre diagnóstico, pre operatorio, convaleciente, deambula, requiere de auto cuidado universal con asistencia del personal de enfermería orientada a la educación en salud y estabilidad emocional, bajo la supervisión general de la enfermera.

GRADO II o ASISTENCIA PARCIAL: Se considera a la persona que puede valerse por sí mismo, pero con ciertas limitaciones, mediano nivel de competencia, con factores de riesgo medio, requiere ayuda parcial, con enfermedad crónica compensada, con funciones vitales parcialmente alteradas, en pre y post operatorio inmediato en cirugía de baja complejidad, con ambas medicaciones es decir oral y/o parenteral máximo cada 6 horas, uso de equipos de rehabilitación y confort.

GRADO III o ASISTENCIA INTERMEDIA: Referido a la persona con factores de riesgo de prioridad mayor mediana, no participa en su cuidado, crónico inestable, agudo, requiere de valoración continua y monitoreo, signos vitales alterados, con medicación parenteral permanente y tratamiento frecuente con o sin cirugía de mediana complejidad. Puede hacer uso o no de aparatos especiales de soporte de la vida.

GRADO IV o ASISTENCIA INTENSIVA: Comprende aquella persona críticamente enferma, inconsciente, inestable con compromiso multiorgánico severo, con riesgo inminente de su vida o su salud, puede requerir sedación y/o relajación, necesita intervención terapéutica no convencional, con tratamiento quirúrgico especializado, requiere estrictamente

de cuidados de enfermería por personal altamente calificado, necesita de una valoración, monitoreo y cuidado permanente.

GRADO V o ASISTENCIA MUY ESPECIALIZADA: Son aquellas personas sometidas a trasplante de órganos como hígado, corazón, riñón, pulmón, médula ósea, además requieren cuidados muy especializados, en unidades especiales, equipos y tratamiento sofisticado.

2.1.5 Cuidado

Peplau deduce el cuidado enfermero como un proceso dinámico en el que la relación enfermera-paciente es cambiante y a medida que cambia, estos dos se transforman (Hernando A. 2015).

Madeline Leinenger define el cuidado: en el ámbito de Enfermería se define como “acciones y actividades dirigidas hacia la asistencia, el sostenimiento o la habilitación de individuos o grupos con múltiples necesidades evidentes o anticipadas para lograr una mejora y/o prosperar dentro de una condición de vida, un modo de vida o para afrontar la muerte” (Rohrbach C. 1998).

Podemos concluir diciendo que el cuidado enfermero para Watson es “una atención experimentable, contextual y metafísica, basada en un sistema de valores que reconoce el poder del amor, la fe, la compasión y la conciencia asociada con un profundo respeto por la maravilla y el misterio de la vida” (Urra E., Jana A. y García M. 2011).

Desde el punto de vista de Patricia Benner, el cuidado determina lo que puede ser percibido o conocido por una persona y se dirige hacia la respuesta individual determinada por su mundo vivencial, es decir, los cuidados se deben brindar individualmente, tomando en cuenta los factores de condicionamiento básico de cada persona los cuales incluyen su historia, sus creencias, su cultura, su espiritualidad y el medio socioeconómico en el que viven, en conclusión practicar el cuidado es entrar al mundo vivencial de cada individuo o cada comunidad (Ortega C. 2002).

III. METODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal porque permite describir de modo sistemático las características de una población y presentar la información tal y como se presenta en un tiempo corto y espacio determinado (Tamayo M.).

3.2 Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó el mes de noviembre en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo que tiene por ubicación Av. Nicolás de Piérola, 210 - 224, Barranca que pertenece al Ministerio de Salud (MINSA)

3.3 Variables

1° Variable: Percepción de la calidad de atención de enfermería

Dimensiones:

- ✓ Componente Técnico
- ✓ Componente Interpersonal
- ✓ Aspecto de Confort

3.4 Población y muestra

La población de la investigación estuvo conformada por todos los pacientes que están hospitalizados en el servicio de geriatría (50), la muestra se obtuvo a través del muestreo no probabilístico por conveniencia obteniendo así una muestra de 40 pacientes teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión:

- Pacientes de 60 años a 87 de ambos sexos
- Pacientes con grado de dependencia II
- Pacientes lucidos, orientados en tiempo, persona y espacio
- Pacientes que puedan expresarse verbalmente
- Pacientes que deseen participar en la investigación
- Pacientes que estén hospitalizados de 1 semana o más de 1 semana

Criterio de exclusión:

- Pacientes Psiquiátricos, con demencia senil
- Pacientes menores de 60 años
- Pacientes desorientados en tiempo, espacio y persona
- Pacientes que no deseen participar en la investigación

3.5 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con escala tipo Likert que fue modificada de la investigación “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público “por los autores J.Silva-Fhon, S.Ramón-Cordova, S.Vergaray-Villanueva, .Palacios-Fhon, y R.Partzani-Rodriguesaes en el año 2015 cuya confiabilidad es de 0.91 fue aplicada en 50 pacientes mayores de 18 años; en la cual dicho instrumento estaba constituida que cuenta con 30 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces y nunca con una puntuación de 0 a 60 puntos; la mayor puntuación indica una mejor percepción del paciente respecto al cuidado de enfermería.

Así mismo fue dividido en 3 componentes: Técnico (9 preguntas), Interpersonal (13 preguntas) y Confort (8 preguntas).

El instrumento que se aplicó fue modificado y está constituida por los siguientes puntos: Presentación, datos generales, instrucciones, y el contenido se redujo a 23 ítem donde se evalúan la dimensión técnica con 8 ítems, la dimensión interpersonal con 8 ítems y el componente confort con 7 ítems con 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre (Anexo G). El mismo que se sometió a validez de contenido y constructo mediante el juicio de expertos proporcionada por 5 profesionales del área de salud (4 enfermeras asistenciales y un enfermero magister), quienes proporcionaron sus sugerencias y posterior sometidas a la Prueba Binomial (Anexo F). Siguiendo a ello se realizó la validez y confiabilidad estadística mediante el coeficiente de alfa de Crombach obteniendo una confiabilidad global de 0.77 (Anexo C). Se utilizó la escala de Stanones para obtener los intervalos por dimensiones, y categorizarlo en percepción favorable, medianamente favorable, y desfavorable (Anexo J).

3.6 Procedimientos

Para la implementación del estudio se realizó una solicitud de permiso dirigido al Director del Hospital Barranca Cajatambo (Anexo D), para la aprobación y autorización respectiva. Siguiendo a ello se realizaron las coordinaciones con las enfermeras de turno del servicio de geriatría para la aplicación del instrumento.

3.7 Análisis de datos

Luego de la recolección de datos, se elaboró la tabla de códigos (Anexo H) y para el análisis de datos se usó el paquete estadístico SPSS v. 25 realizando una matriz de base datos (Anexo I). Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación.

3.8 Consideraciones éticas

Para llevar a cabo la aplicación del instrumento se realizó un consentimiento informado escrito y verbal hacia el adulto mayor mencionando sobre en qué consiste la encuesta y el propósito.

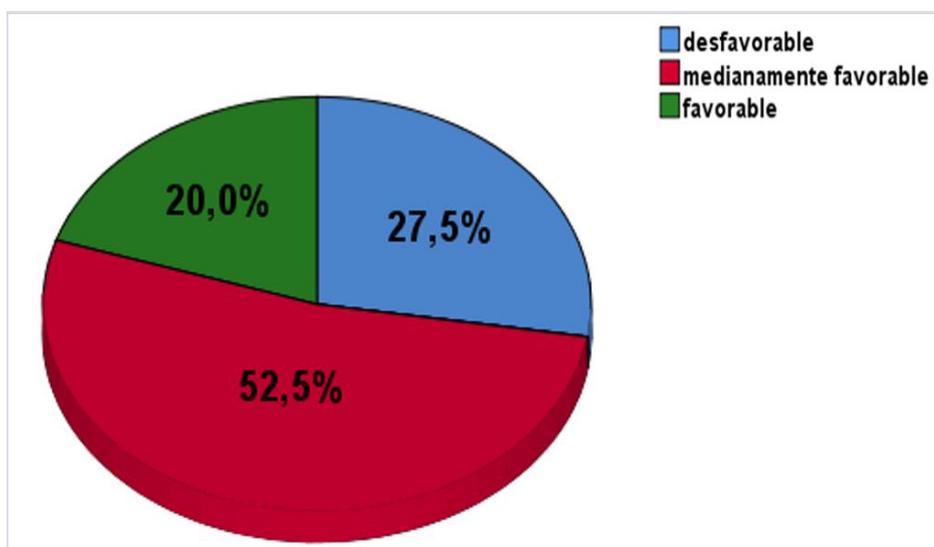
El estudio fue confidencial ya que se reservó la información y su identidad durante el estudio de investigación.

El adulto mayor recibió un trato digno y respetuoso en todo momento de su participación, y ante las dudas que manifestaron se le respondió de manera inmediata, tranquila y sencilla de entender para que así no tuviesen ninguna dificultad en responder.

IV. RESULTADOS

Grafico 1

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo 2018

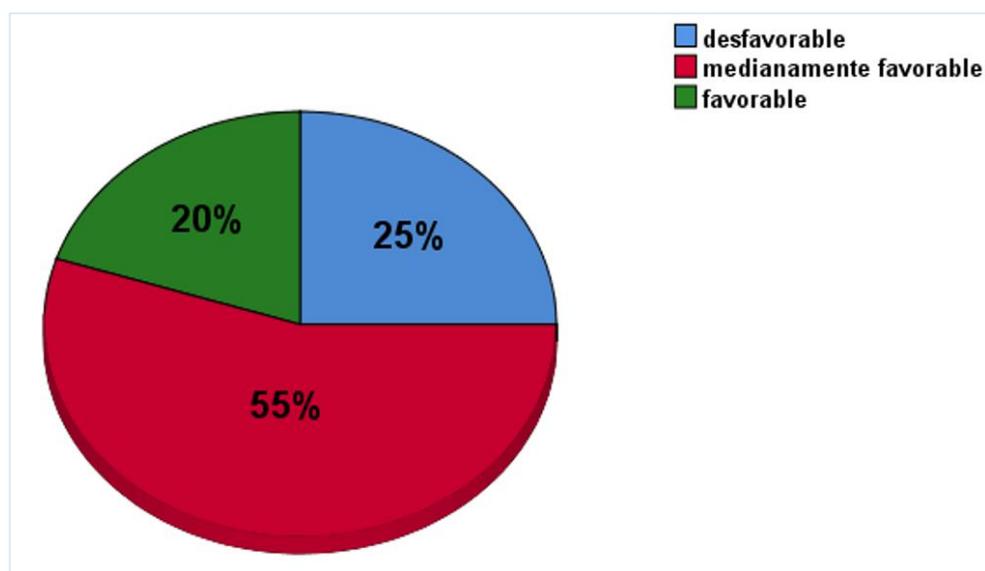


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de geriatría del 100% (40), 52.5% (21) es medianamente favorable, 27.5% (11) desfavorable y 20% (8) percepción favorable.

Gráfico 2

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo en el componente Técnico

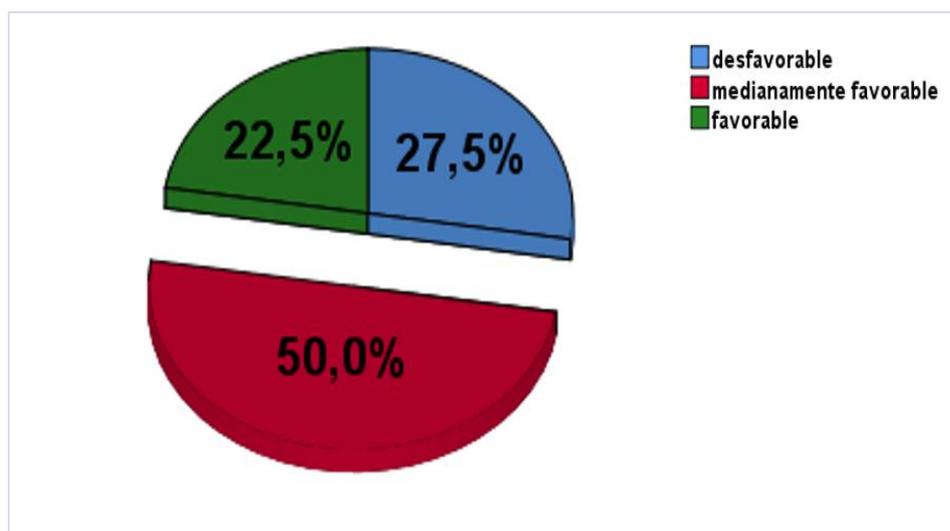


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Referente a la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera frente al componente técnico se observa que del 100% (40), 55%(22) tienen una percepción medianamente favorable, 25% (10) desfavorable y 20% (8) una percepción favorable.

Gráfico 3

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto a la habilidad

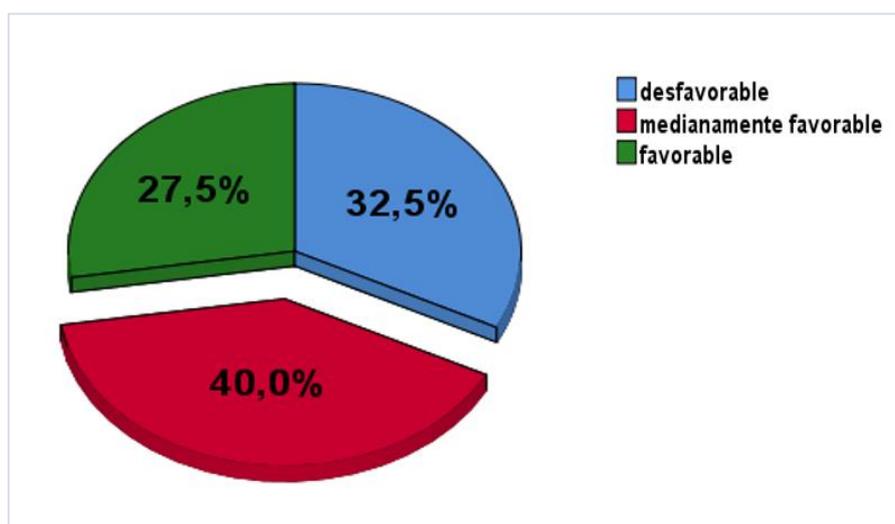


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de la enfermera en el componente técnico respecto a la habilidad que del 100% (40), 50% (20) tienen una percepción medianamente favorable, 27.5%(11) desfavorable y 22.5%(9) favorable.

Gráfico 4

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto al conocimiento

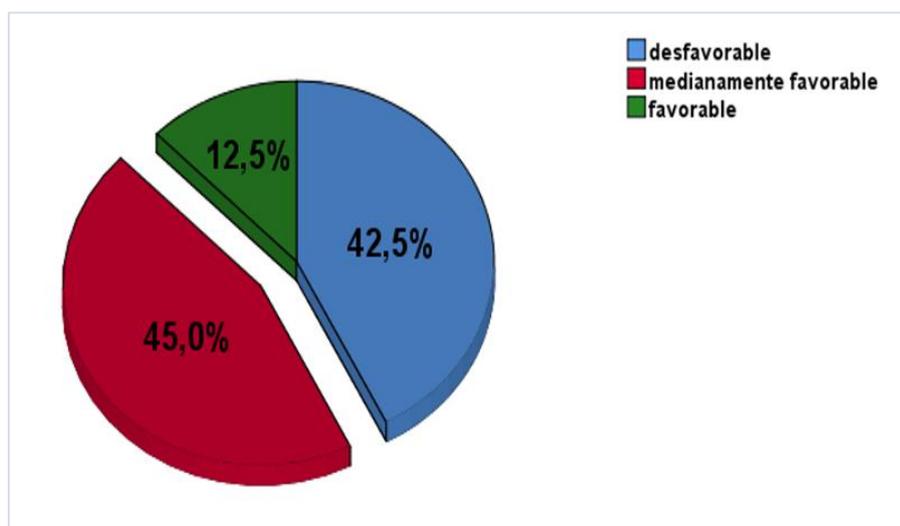


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente técnico respecto al conocimiento que del 100% (40), 40% (16) se evidencia una percepción medianamente favorable, 32.5% (13) desfavorable, y 27.5% (11) favorable.

Gráfico 5

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto al tiempo

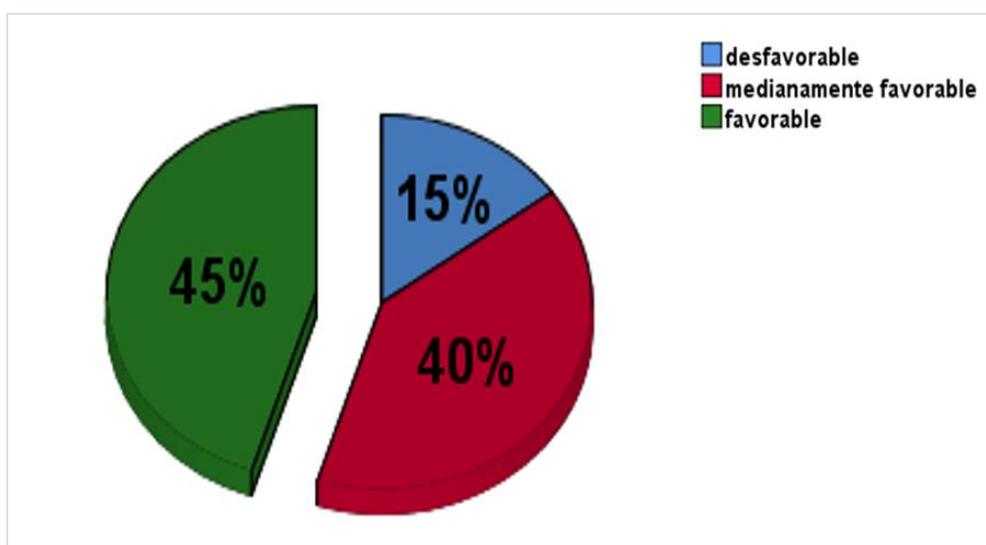


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de geriatría en el componente técnico respecto al tiempo que del 100% (40), 45% (18) tienen una percepción medianamente favorable 42.5% (17) desfavorable, 12.5% (5) favorable.

Gráfico 6

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Técnico respecto a la seguridad

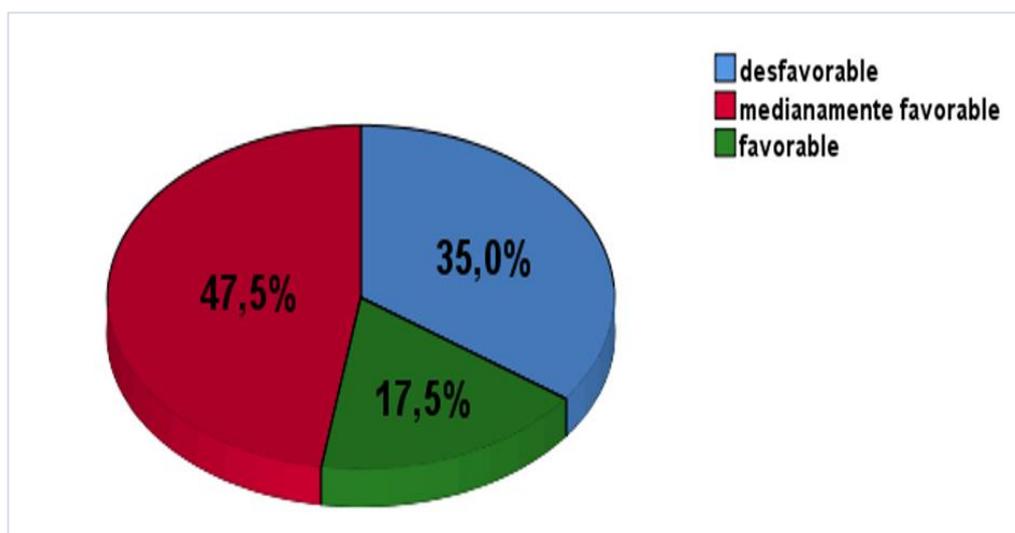


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de geriatría en el componente técnico respecto a la seguridad que del 100% (40), 45% (18) tienen una percepción favorable, 40% (16) medianamente favorable y 15% (6) desfavorable,

Grafico 7

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal

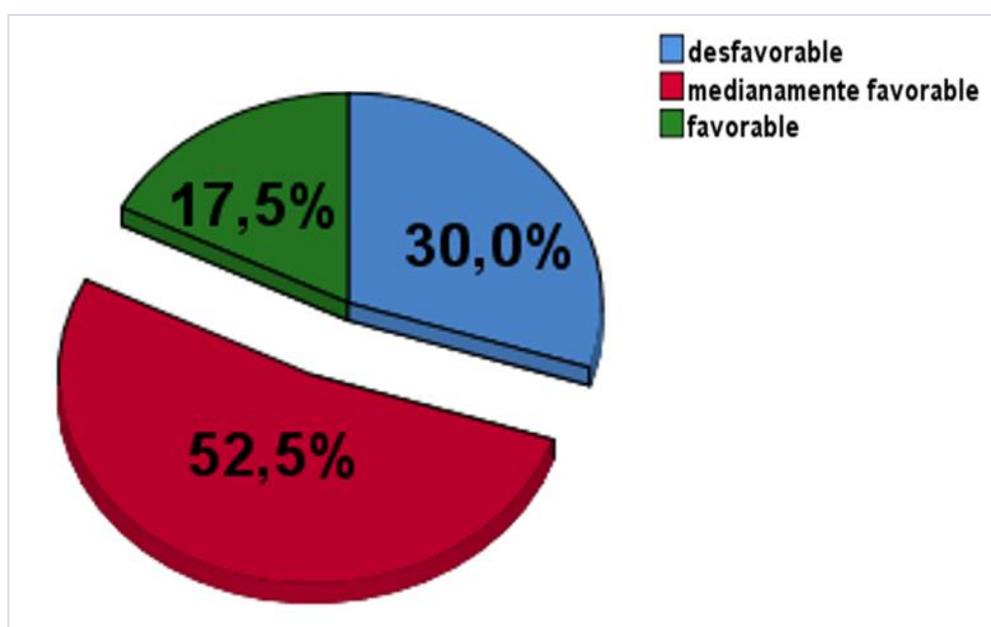


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de geriatría en el componente interpersonal del 100% (40), 47.5%(19) tiene una percepción medianamente favorable, 35%(14) percepción desfavorable y 17.5%(7) una percepción favorable.

Gráfico 8

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la información

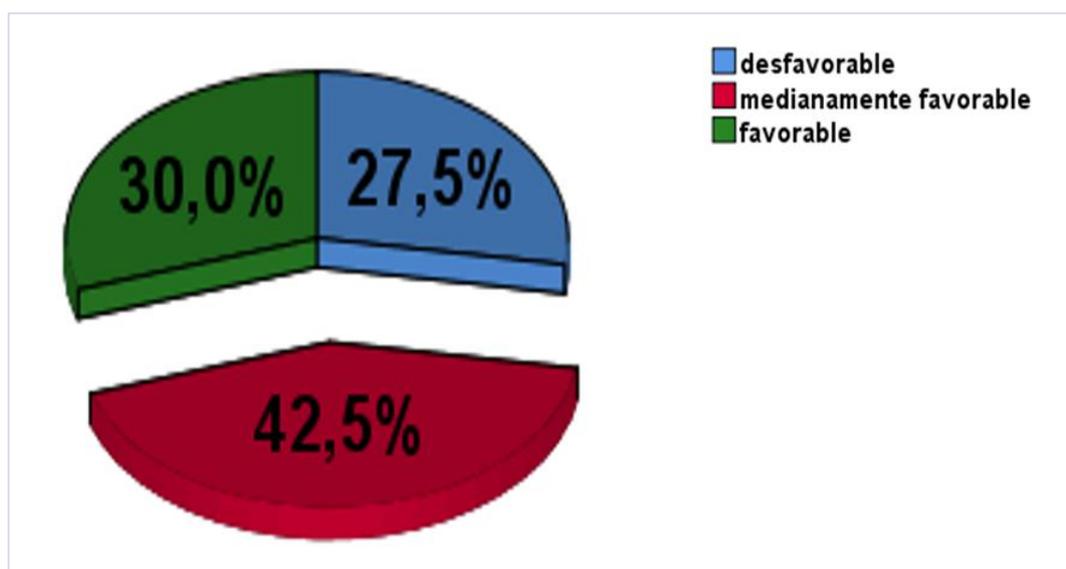


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de geriatría en el componente interpersonal respecto a la información del 100% (40), 52.5%(21) tienen una percepción medianamente favorable, 30%(12) percepción desfavorable, y 17.5% (7) una percepción favorable.

Gráfico 9

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la comunicación

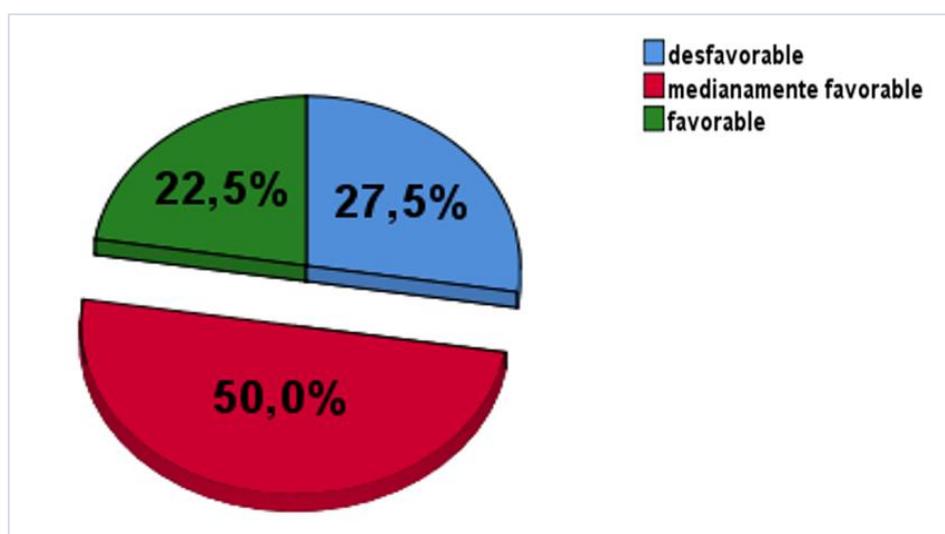


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de geriatría en el componente interpersonal respecto a la comunicación del 100% (40), 42.5% (17) tienen una percepción medianamente favorable, 30% (12) percepción favorable y 27.5% (11) una percepción desfavorable.

Gráfico 10

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto a la confianza y empatía

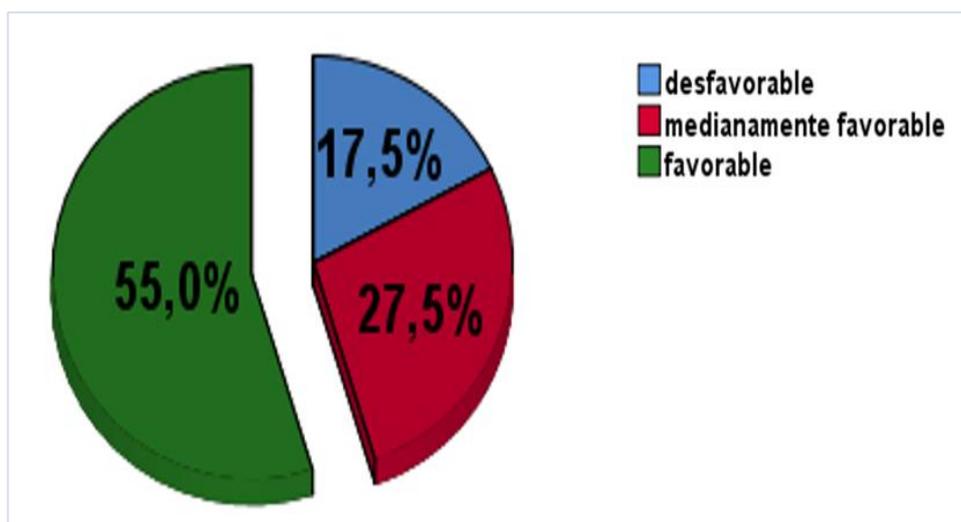


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de geriatría en el componente interpersonal respecto a la confianza y empatía del 100% (40), 50%(20) tienen una percepción medianamente favorable, 27,5% (11) percepción desfavorable. y 22.5% (9) una percepción favorable

Gráfico 11

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el componente Interpersonal respecto al respeto

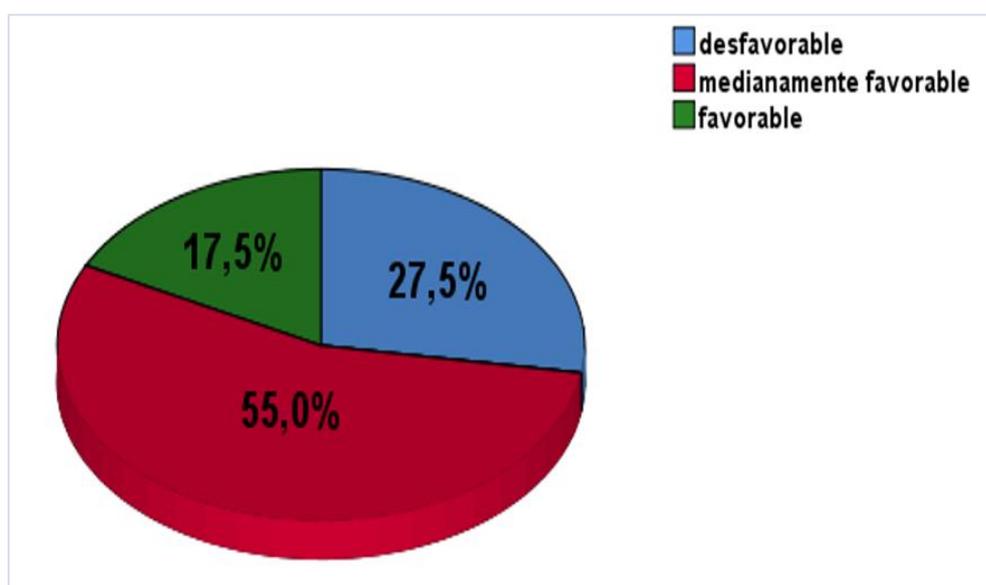


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de geriatría en el componente interpersonal respecto al respeto del 100% (40), 55%(22) tienen una percepción favorable, 27.5%(11) percepción medianamente favorable y 17.5%(7) una percepción desfavorable.

Gráfico 12

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort

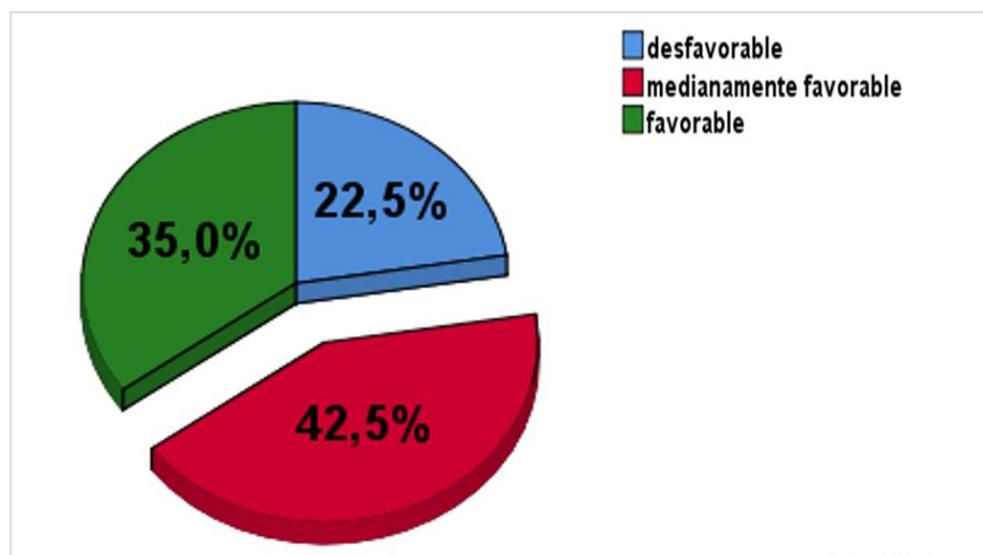


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el aspecto de confort del 100% (40), 55% (22) tienen una percepción medianamente favorable, 27.5%(11) desfavorable y 17.5%(7) una percepción favorable.

Gráfico 13

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la alimentación

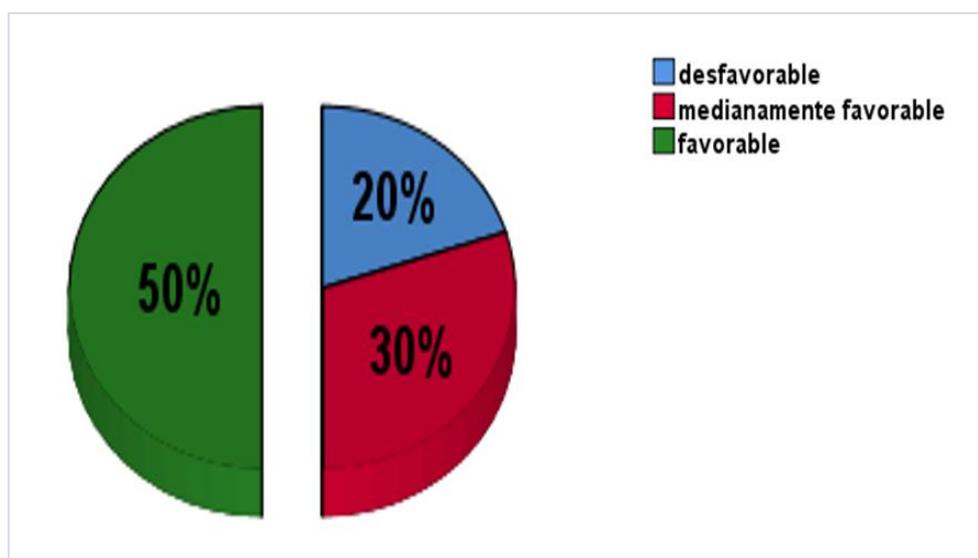


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el aspecto de confort respecto a la alimentación del 100% (40), 42.5% (17) tienen una percepción medianamente favorable, 35% (14) una percepción favorable y 22.5% (9) desfavorable.

Gráfico 14

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la limpieza y orden

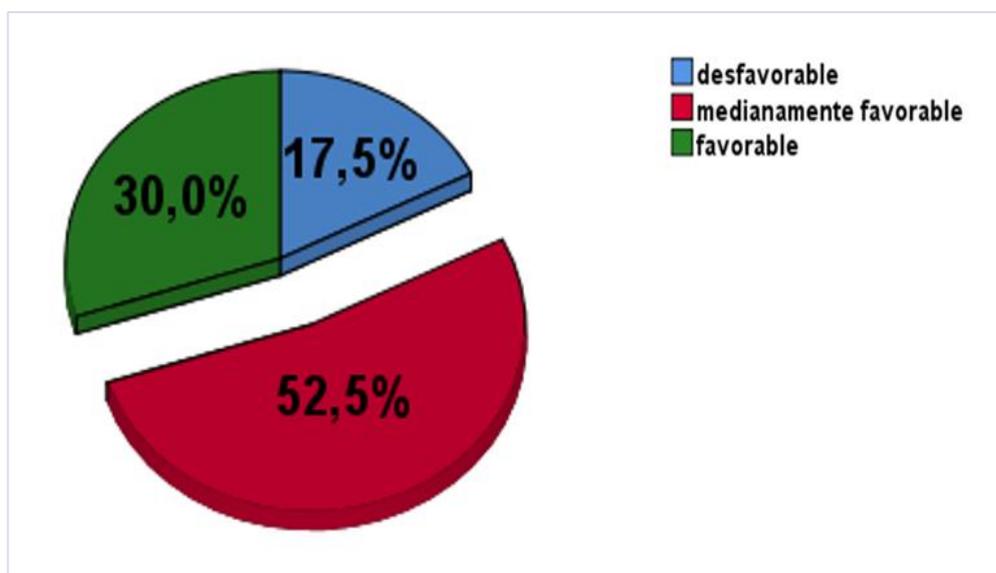


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el aspecto de confort respecto a la limpieza y orden del 100% (40), 50% (20) tienen una percepción favorable, 30% (12) medianamente favorable, y 20% (8) percepción desfavorable.

Gráfico 15

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto a la privacidad

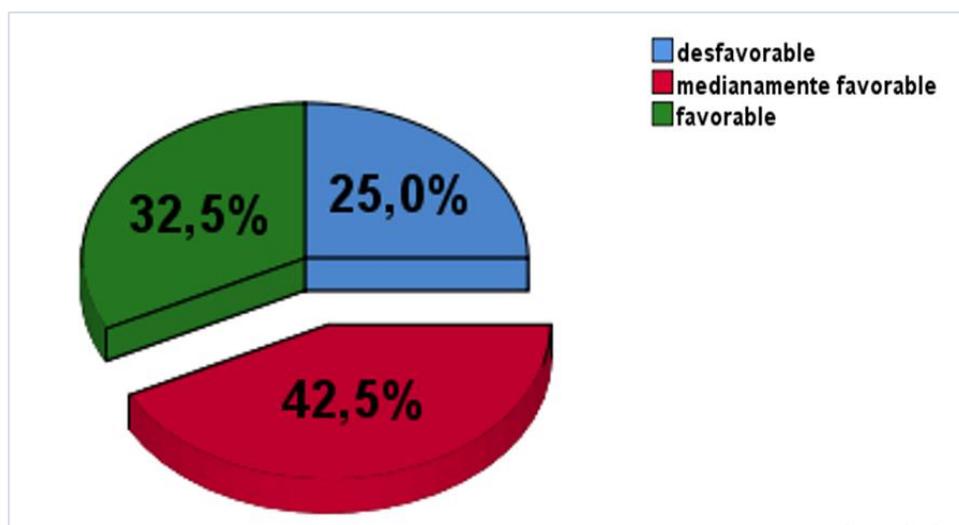


Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el aspecto de confort respecto a la privacidad del 100% (40), 52.5% (21) tienen una percepción medianamente favorable, 30% (12) favorable, y 17.5% (7) percepción desfavorable.

Gráfico 16

Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría de Hospital Barranca Cajatambo, 2018 en el Aspecto de Confort respecto al descanso



Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Se observa que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el aspecto de confort respecto al descanso del 100% (40), 42.5% (17) tienen una percepción medianamente favorable, 32.5% (13) percepción favorable y 25% (10) desfavorable.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- La percepción del adulto mayor con grado de dependencia II del servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo en este estudio se concluyó que el 52.5% tienen una percepción medianamente favorable, el 27.5% desfavorable y 20% percepción favorable en la que concuerdan con los resultados obtenidos del estudio elaborado por Peña E. en el año 2017 en la que lleva por título “Percepción del adulto mayor hospitalizado sobre los cuidados de enfermería en el hospital de Barranca – Cajatambo” en la que obtuvo como resultado que el 62,5% de los pacientes adultos mayores tienen una percepción regular sobre los cuidados de enfermería, y el 37,5% una percepción alta. Y también tienen concordancia con los resultados obtenidos del estudio elaborado por Carmona J. desarrollado en el año 2015 en el Hospital regional de Cajamarca donde concluyó lo siguiente, el 44.6% percibe el cuidado de enfermería como regular (no buena), mientras que la percepción mala y buena tiene el mismo porcentaje de 27.7% lo que quiere decir que los profesionales de enfermería aún no se están dando cuenta de cómo los adultos mayores están percibiendo su cuidado.
- Por otro lado, el estudio realizado por Cruz L. elaborado en Nicaragua en el año 2015 tuvo como conclusión que la mayoría el 83.82% cumplieron con sus expectativas, y 16.18% respondió que no cumplió sus expectativas, en la cual difiere con los resultados de este estudio ya que el mayor porcentaje de pacientes adultos mayores tienen una percepción medianamente favorable (52.5%).

VI. CONCLUSIONES

- La percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de geriatría se evidencia que del 100%, el 52.5% tiene una percepción medianamente favorable, el 27.5% desfavorable y 20% percepción favorable lo que indicaría que la mayoría de los adultos mayores no están tan satisfechos o contentos con respecto al cuidado que están recibiendo por parte del profesional de enfermería y esta opinión es muy importante saber ya que, permitirá al profesional de enfermería darse cuenta de cómo están brindando y de esa manera mejorarlo.

- La percepción del adulto mayor en el componente técnico; con respecto a la habilidad se evidencia que el 50% tienen una percepción medianamente favorable por lo que la mitad de los pacientes encuestados refieren que la enfermera a veces las enfermeras vuelven a traer algunas cosas. En cuanto al tiempo el 45% tienen una percepción medianamente favorable ya que algunos pacientes refieren que las enfermeras algunas veces se demoran en hacer sus actividades, otros dicen pocas veces vienen rápido cuando se les llama. Pero en cambio en el indicador seguridad el 45% tienen una percepción favorable donde indican que los procedimientos que le hacían como nebulizar, colocar una vía entre otros procedimientos lo hacían de manera precisa, sin temblar y al responder miraban a los ojos sin titubear. Y respecto al conocimiento el 40% de los adultos mayores tienen una percepción medianamente favorable en donde refieren que a veces les comunican o informan sobre lo que le vienen a poner.

- La percepción del adulto mayor en el componente interpersonal; El indicador que predomina es de respeto con un porcentaje de 55% que tienen una percepción favorable refieren que saludan en el primer momento que entran a su habitación. En cuanto al indicador

información se evidencia que el 52.5% tienen una percepción medianamente favorable por lo que algunos pacientes referían que las enfermeras al responder lo hacían de una manera cortante y un poco fastidiada lo que indicaría que el profesional de enfermería no está ejerciendo la escucha activa; respecto a la confianza y empatía el 50% tienen una percepción medianamente favorable en la cual refieren que pocas veces le preguntas como amaneció o si tiene algún malestar. Y en el indicador comunicación se muestra que el 42.5% tienen una percepción medianamente favorable en donde los pacientes refieren que algunas veces las enfermeras vienen y administran sin decir nada o solo dicen que es su analgésico u antibiótico y no le dan más información. Éste componente está orientada a mantener una comunicación efectiva creando así un ambiente de confianza donde el paciente adulto mayor pueda expresar sus dudas, sentimientos y emociones, mediante un trato holístico por parte de enfermería, el cual se debe propiciar en todo momento Y en la cual viendo estos resultados no lo están empleando de manera correcta.

- La percepción del adulto mayor en el componente confort; En el indicador privacidad el 52.5% tienen una percepción medianamente favorable donde los adultos informaban que no todas las veces colocaban un biombo al momento que le bañaban, en cambio en el indicador limpieza y orden el 50% tienen una percepción favorable donde refieren que su ambiente lo mantienen limpio y ordenado. Por ultimo respecto a los indicadores alimentación y descanso el 42.5% tienen una percepción medianamente favorable algunos pacientes refieren que ciertas enfermeras pocas veces se acercan a preguntar si comieron o no y que solo se dedican a administrar medicamento, también en cuanto al descanso a veces al momento de administrar medicamentos, por las noches, a otros pacientes prenden la luz y hacen un poco de bulla en la cual se despiertan.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones mencionadas a continuación son planteadas de acuerdo al análisis realizado a los resultados de este estudio

- Se sugiere a los profesionales de enfermería realizar investigaciones sobre estos tipos de temas como de percepción, nivel de satisfacción, expectativas etc. Ya que es importante conocer que piensan u opinan los pacientes acerca del cuidado por parte del personal de enfermería. Dichos resultados nos permitirán comparar y así poder analizar que componentes o factores están afectando la comodidad del paciente.
- A los jefes de los servicios del Hospital Barranca Cajatambo se recomienda después de cada investigación, referidos a estos temas, desarrollada en el servicio se haga conocer los resultados, así sean buenos o malos de dicho estudio, a todos los personales de salud en el cambio de turno hasta asegurarse que la mayoría de todos que trabajen en el servicio hayan recibido la información y puedan mejorar o mantener su atención hacia el adulto mayor.
- Se sugiere al Hospital Barranca Cajatambo conjuntamente con los jefes de servicios programar capacitaciones sobre los indicadores, factores o componentes afectados en el cuidado de enfermería. Con la finalidad de sensibilizar al personal y posteriormente mejorar la relación enfermero – paciente por ende lograr una percepción favorable sobre los cuidados brindados por la enfermera.

VIII. REFERENCIAS

- Armando M. (2005). *Percepción de las enfermeras sobre el ejercicio de la profesión de enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
Repositorio digital Cybertesis UNMSM.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1033/Murillo_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baltodano N. (2012. 30 de noviembre). *Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero - Colegio de Enfermeros del Perú (2008)* [presentado de diapositivas].
<https://es.slideshare.net/norabalto/gestin-de-la-calidad-en-enfermera-per>
- Cachimuel E. y Del Pozo R. (2015). *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el Hospital de Atuntaqui Junio -Diciembre 2014*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio institucional digital UTN.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4565/1/06%20ENF%20665%20TESIS.pdf>

Carmona J. (2016). *Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general Hospital regional de Cajamarca - 2015*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital UNC.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%C3%8DA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20-%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chumioque, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. servicio de geriatría del hospital almanzor aguinaga asenjo, periodo julio - setiembre 2017*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio digital Dspace.

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1219/TL_ChumioqueDeIgadoMonica.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz L. (2016). *Percepción del adulto mayor sobre la atención a enfermedades crónicas no transmisibles recibida en el centro de salud "PEDRO ALTAMIRANO", Managua, III trimestre 2015*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio digital UNAN. <https://core.ac.uk/reader/53103546>

- Díaz, R. (2015). *Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el hospital general de Jaén, 2013*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. Repositorio digital UNTRM.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1037>
- Escobar M., y Mosquera A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29 (50), 207-216.
<http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- García GC, Cortés (2012). La Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital de México. *Rev CONAMED* 17(1):18-23.
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
- Hernando A. (2015). Gestión del cuidado. *Rev. enferm. CyL Vol 7-Nº 2*,
<http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/162/134>
- INEI (2018). *Situación de Salud de la Población Adulta Mayor* [Archivo PDF].
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_adulto-abr-may-jun2018.pdf
- Lozano L. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Médica Herediana*, 9(1), 28-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006&lng=es&tlng=es

- Martínez T. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(2), 196-206. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000200006&lng=es&tlng=es.
- Mejía D. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Señor de Sipan]. Repositorio USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/128>
- MINSA (2017). *Guía técnica para el proceso de gestión del cuidado de enfermería en pacientes sometidos histeroscopia* [Archivo PDF]. <http://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2018/01/RJ-755-2017.pdf>
- Miramira L. (2015). *Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en los servicios de medicina en una institución de Salud-Minsa*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio digital Cybertesis UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4336/Miramira_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez J. (1998), "La demografía y el envejecimiento de las poblaciones." en Staab, A.S.Hodges, L.C. -Ed-, *Enfermería Gerontológica*. México D.F.: McGraw Hill, pp. 451-463. <http://digital.csic.es/bitstream/10261/14062/1/Staab98.pdf>

- OMS (2017). *La salud mental y los adultos mayores* [comentario en foro en línea].
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>
- OMS. *Capítulo 1 Adulto Mayor* [comentario en foro en línea].
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf
- OPS (2005). *América Latina y el Caribe por un envejecimiento saludable y activo*
[comentario en foro en línea]. <http://www.paho.org/Spanish/DD/PIN/ps051214.htm>.
- Ortega C. (2002). El cuidado de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*
Vol. 10, Núm. 3 pp 88-89 septiembre -Diciembre 2002.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2002/en023a.pdf>
- Oviedo L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la
teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales Agosto:*
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501809>> ISSN 0123-885X
- Puch G., Uicab G., Ruiz M., y Castañeda H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería
y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*
24(2):129-36. <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Quispe A. (2005). Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la
calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loaysa.
Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Peru, Lima, 2001; Pag 8, 9.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1006/Quispe_na.pdf;jsessionid=CC4A1DF8FF694568CE41A4CF85025397?sequence=1

- Remuzgo A. (2003). *Nivel de satisfacción del paciente del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almernara Irigoyen 2001-2002*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio digital Sisbib UNMSM.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/T_completo.PDF
- Reyes I. y Castillo J. (2011). El envejecimiento humano activo y saludable, un reto para el anciano, la familia, la sociedad. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 2011;30(3):354-359 [Archivo PDF].
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2011/cib113f.pdf>
- Rohrbach C. (1998). Introducción a la teoría de los cuidados culturales enfermeros de la diversidad y de la universalidad de Madeleine Leininger. *Revista de enfermería y humanidades* 1998 1er semestre; (4): p41-45.
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5231>
- Rosales G. (2016). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Saavedra, J. y Bustamante, M. (2017). *Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina hospital regional ii - 2 tumbes 2017*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Tumbes]. Repositorio digital UNTUMBES.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/62>
- Sanchez V. (2018). *La calidad de servicio asistencial y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, año 2015*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio digital UNE.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1452/TM%20AD-Gp%203287%20S1%20-%20Sanchez%20Rojas%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ularte, D. (2016). *Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado humanizado enfermero*. [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3709>
- Urra E., Jana A. y García M. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y enfermería*, 17(3), 11-22.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>

IX ANEXO

ANEXO A	64
<i>Matriz de Consistencia</i>	
ANEXO B	66
<i>Matriz de Operacionalización de Variable</i>	
ANEXO C	68
<i>Coefficiente de Confiabilidad Alpha de Cronbach</i>	
ANEXO D	69
<i>Solicitud de Permiso</i>	
ANEXO E	70
<i>Consentimiento Informado</i>	
ANEXO F	71
<i>Prueba Binomial</i>	
ANEXO G	73
<i>Instrumento</i>	
ANEXO H	77
<i>Tabla de Códigos</i>	
ANEXO I	78
<i>Tabla de Matriz de Base de Datos</i>	
ANEXO J	79
<i>Medición de la Variable</i>	

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Variables	Dimensiones	Método
<p>General</p> <p>¿Cuál es la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Técnico en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Técnico en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.</p>	<p>Percepción de la calidad de atención de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Componente Técnico • Componente Interpersonal • Aspecto de Confort 	<p>Tipo de estudio</p> <p>El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal.</p> <p>Área o sede de estudio</p> <p>La investigación se realizó en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo</p> <p>Población / muestra</p> <p>La población de la investigación fueron todos los pacientes que estaban hospitalizados en el servicio de geriatría (50) durante el mes de noviembre y la muestra fue determinada a través del de la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia</p>

<p>2. ¿Cuál es la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Interpersonal en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el aspecto de Confort en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018?</p>	<p>2. Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el componente Interpersonal en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.</p> <p>3. Identificar la percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de enfermería en el aspecto de Confort en el servicio de geriatría del Hospital Barranca Cajatambo 2018.</p>			<p>quedan así 40 pacientes teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos La recolección de datos será mediante un cuestionario tipo escala likert modificado</p>
---	---	--	--	---

ANEXO B

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Medición
Percepción de la calidad de atención de enfermería	Es la interpretación o sensación obtenida a través de los sentidos de un conjunto de propiedades y/o características de un producto o servicio que tiene como objetivo satisfacer las necesidades del usuario dicha satisfacción va depender de cómo lo percibe el usuario o cliente.	Componente Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad. - Conocimiento. - Tiempo - Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La enfermera (o) trae todos sus materiales para realizarle algún procedimiento. • La enfermera (o) demuestra destreza al usar algún material o equipos. • La enfermera(o) explica los procedimientos que le realiza. • La enfermera(o) le explica que reacciones o complicaciones podría ocasionar la administración del medicamento que recibe. • La enfermera(o) viene rápido cuando usted llama por alguna necesidad. • La enfermera(o) realiza su procedimiento con rapidez. • La enfermera(o) demuestra seguridad al realizar el procedimiento. • La enfermera(o) demuestra seguridad al responder sus preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Siempre

		<p>Componente Interpersonal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información, - Comunicación. - Confianza y Empatía. - Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • La enfermera emplea un lenguaje sencillo y claro. • La enfermera se amarga fácilmente ante alguna pregunta. • La enfermera(o) le brinda apoyo emocional ante un suceso. • La enfermera se mantiene callada mientras le atiende. • La enfermera(o) muestra preocupación por su salud • La enfermera(o) escucha sus preocupaciones y temores. • La enfermera(o) le saluda al entrar a su habitación. • La enfermera(o) le llama por su nombre 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Siempre
		<p>Aspecto de confort</p> <ul style="list-style-type: none"> - La alimentación, - Limpieza y orden - La privacidad - Descanso. 	<ul style="list-style-type: none"> • La enfermera pregunta si tomo o comió todo su alimento o comida. • La enfermera le apoya cuando ve que no puede alimentarse. • La enfermera deja todo en orden después de un procedimiento. • La enfermera mantiene su ambiente limpio. • Durante su aseo o baño corporal coloca el biombo. • La enfermera(o) apaga las luces de su habitación al momento que descansa. • La enfermera disminuye los ruidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A veces • Siempre

ANEXO C

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	23

COEFICIENTE DE ALFA DE CROMBACH

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$$

Donde:

- α = Coeficiente de confiabilidad
- K = N^a números de ítems utilizados para el calculo
- Si^2 = Varianza de la suma de los ítems
- St = Sumatoria de la varianza de los ítems

El coeficiente de Alfa de Crombach calculado mediante el software SPSS versión 25

Nivel de confiabilidad

0.80 a 1.00 elevada

0.60 a 0.79 aceptada

0.40 a 0.59 moderada

Reemplazando los datos obtenidos en el SPSS el resultado es $\alpha = 0.77$

ANEXO D
SOICITUD DE PERMISO

Lima, 10 de noviembre del 2018

De: Jadhira Edith Suni Maguiña

Para: Director Jorge Morón Ochoa

Presente.-

Asunto: Solicitud de permiso

Le saludo cordialmente, mi nombre es Jadhira Edith Suni Maguiña soy estudiante del cuarto año de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal, estoy cursando actualmente la asignatura de Investigación en Enfermería III, motivo por el cual solicito a usted tenga a bien aceptar ser mí solicitud para aplicar el instrumento de mí proyecto de investigación titulado:

“PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR CON GRADO DE DEPENDENCIA II SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE GERIATRÍA DEL HOSPITAL BARRANCA-CAJATAMBO 2018”

Esperando contar con su apoyo me despido de usted, expresándole mis sentimientos de mayor estima personal.

Atentamente,

.....

Nombre y firma de la estudiante
N° DNI.....

Adjunto:

- Instrumento

ANEXO E**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Sr.(a) buenos días mi nombre es Jadhira E. Suni Maguiña soy estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal en la cual estoy realizando una investigación titulado “PERCEPCIÓN DEL ADULTO MAYOR CON GRADO DE DEPENDENCIA II SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO 2018” cuya finalidad es identificar como usted percibe el cuidado durante su hospitalización por parte del profesional de enfermería.

Su participación consiste en responder con honestidad el cuestionario que consta de 23 preguntas en la cual le tomara 20 minutos aproximadamente en responderla. Su participación es voluntaria. La información recolectada será confidencial y sus respuestas serán anónimas. Si usted durante su participación tiene alguna duda o inquietud sobre la investigación puede informarle al investigador en cualquier momento. De tal manera que si ya no quiere responder y quiere retirarse tiene todo el derecho de hacerlo en cualquier momento sin que ese acto le perjudique en nada.

En señal de haber leído el documento, recibido información sobre el propósito y en que consiste mi participación en la investigación, firmo voluntariamente el consentimiento informado.

.....

FIRMA

Barranca, 10 de noviembre 2018

ANEXO F

PRUEBA BINOMIAL: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

N° DE PREGUNTAS	JUEZ EXPERTOS					Valor de "P"
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
8	1	1	1	1	1	0.031
9	1	1	1	1	1	0.031
10	1	1	1	1	1	0.031
11	1	1	1	1	1	0.031
12	1	1	1	1	1	0.031
13	1	1	1	1	1	0.031
14	1	1	1	1	1	0.031
15	1	1	1	1	1	0.031
16	1	1	1	1	1	0.031
17	1	1	1	1	1	0.031
18	1	1	1	1	1	0.031

19	1	1	1	1	1	0.031
20	1	1	1	1	1	0.031
21	1	1	1	1	1	0.031
22	1	1	1	1	1	0.031
23	1	1	1	1	1	0.031

En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final. Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

ANALISIS DEL INSTRUMENTO

$$P = \frac{\sum p \text{ valor}}{N^a \text{ de Ítems}} = \frac{7.13}{23} = 0,031$$

SI (1)

NO (2)

Interpretación:

Si “p” es 0,03 por lo tanto es menor de 0.05 en conclusión el grado de concordancia es significativa, el instrumento es válido por la prueba binomial aplicado a los jueces expertos.

ANEXO G

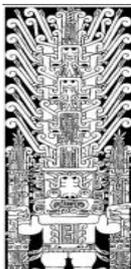
INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

(Autor: Silva J., Ramón S., Vergaray S., Palacios V., y Partezani R. modificado por Suni J.)



I. Presentación:

Sr(a) tenga Ud. muy buenos días mi nombre es Jadhira Edith Suni Maguiña, soy alumna de la Universidad Nacional Federico Villarreal que está cursando el 4° año de enfermería en la cual estoy realizando una investigación titulada “Percepción del adulto mayor con grado de dependencia II sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de geriatría en el Hospital Barranca-Cajatambo” con el objetivo de identificar como percibe Ud. el cuidado que le brinda la (el) enfermera(o) de esta manera mejorar la calidad de atención del personal de enfermería. Le solicito su colaboración respondiendo las siguientes preguntas con sinceridad e informarle que esta encuesta es anónima.

II. Datos Generales:

Marque con un aspa y complete la información solicitada:

Edad..... años

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Estado Civil:

Soltero () Casado () Viudo ()

Divorciado () Separados ()

Día de Hospitalización:

1 semana () Más de 1 una semana ()

III. Instrucciones:

A continuación, mostraré un listado de afirmaciones, leerlo detenidamente y marcar la respuesta con una "X" en el cuadro que considere que es la respuesta correcta:

N°	Redacción de la Pregunta o ITEM	NUNCA	A veces	Siempre
Componente Técnico				
1	La enfermera (o) trae todo sus materiales para realizarle algún procedimiento.			
2	La enfermera (o) demuestra destreza al usar algún material o equipos.			
3	La enfermera(o) explica los procedimientos que le realiza.			
4	La enfermera(o) le explica que reacciones o complicaciones que ocasiona la administración del medicamento que recibe.			
5	La enfermera(o) viene rápido cuando usted llama por alguna necesidad.			

6	La enfermera(o) realiza su procedimiento con rapidez.			
7	La enfermera(o) demuestra seguridad al realizar el procedimiento.			
8	La enfermera(o) demuestra seguridad al responder sus preguntas			
Componente Interpersonal				
9	La enfermera emplea un lenguaje sencillo y claro.			
10	La enfermera se amarga fácilmente ante alguna pregunta.			
11	La enfermera(o) le brinda apoyo emocional ante un suceso.			
12	La enfermera se mantiene callada mientras le atiende.			
13	La enfermera(o) muestra preocupación por su salud			
14	La enfermera(o) escucha sus preocupaciones y temores.			

15	La enfermera(o) le saluda al entrar a su habitación.			
16	La enfermera(o) le llama por su nombre			
Componente Confort				
17	La enfermera pregunta si tomo o comió todo su alimento o comida.			
18	La enfermera le apoya cuando ve que no puede alimentarse.			
19	La enfermera recoge sus materiales y deja todo en orden después de un procedimiento.			
20	La enfermera mantiene su ambiente limpio			
21	Durante su aseo o baño corporal coloca el biombo.			
22	La enfermera(o) apaga las luces de su habitación al momento que descansa.			
23	La enfermera disminuye los ruidos.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO H

TABLA DE CODIGOS
VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

VARIABLES	CODIGOS
SEXO	
Masculino	1
Femenino	2
ESTADO CIVIL	
Soltero	1
Casado	2
Viudo	3
Divorciado	4
Separados	5
DIA DE HOSPITALIZACION	
1 Semana	1
Más de 1 semana	2

PARAMETRO DE MEDICION	VALOR
NUNCA	1
A VECES	2
SIEMPRE	3

ANEXO I

TABLA DE MATRIZ DE BASE DE DATOS

N°	COMPONENTE TECNICO								COMPONENTE INTERPERSONAL								ASPECTO CONFORT							TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	3	2	3	2	2	3	3	3	21	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	3	2	3	19	60
2	2	3	2	2	2	3	2	3	19	2	3	2	3	3	2	3	2	20	3	3	2	3	3	3	3	20	59
3	3	3	3	3	2	2	2	2	20	2	2	3	3	2	3	2	2	19	3	3	3	3	2	3	3	20	59
4	3	2	2	2	2	2	3	3	19	2	3	2	2	3	3	3	21	3	2	3	2	2	2	3	17	57	
5	2	3	1	2	1	2	3	3	17	2	3	3	2	2	3	1	2	18	2	2	3	3	2	3	3	18	53
6	2	3	1	1	3	2	2	2	19	2	2	2	2	3	2	3	19	2	3	2	1	2	3	3	16	54	
7	3	2	1	1	1	2	3	3	16	2	2	3	2	3	3	2	2	19	3	2	3	2	2	2	2	16	51
8	2	2	1	1	3	2	3	3	20	2	3	2	2	2	2	3	18	2	2	3	3	1	3	3	17	55	
9	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	2	3	3	3	2	3	22	3	2	2	3	3	3	3	19	64	
10	3	3	3	3	2	3	2	2	21	3	2	3	3	2	2	3	3	21	3	3	3	3	2	2	2	18	60
11	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	1	3	3	3	3	2	21	3	3	3	3	3	3	3	21	64	
12	2	2	3	3	3	3	3	2	21	3	1	3	2	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	62	
13	2	3	2	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	2	3	3	23	3	2	2	2	2	2	2	16	61	
14	3	2	3	2	2	3	2	3	20	3	2	2	2	2	3	2	3	19	3	3	3	2	3	3	20	59	
15	2	3	2	1	1	2	3	2	16	3	3	2	3	2	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	58	
16	3	2	3	3	3	2	3	3	22	2	3	3	3	3	3	3	23	2	2	2	3	2	3	3	17	62	
17	3	3	2	1	1	2	3	2	17	3	3	2	3	2	2	3	20	2	1	3	3	1	2	2	14	51	
18	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	2	3	3	20	67	
19	2	2	1	1	1	2	3	2	14	3	3	2	3	2	3	3	22	2	2	2	2	3	2	2	15	51	
20	2	2	1	1	3	2	3	2	19	2	3	2	3	3	3	2	21	2	1	3	3	3	3	2	17	57	
21	2	3	2	2	2	2	2	2	17	3	2	2	2	1	2	2	17	2	3	3	2	3	2	2	17	51	
22	2	2	2	2	3	2	2	3	18	2	3	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	1	3	2	17	58	
23	2	3	3	3	2	2	3	2	20	2	2	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	3	2	2	19	58	
24	2	2	2	2	3	2	3	3	19	2	3	2	3	2	2	3	20	1	2	3	2	2	2	2	14	53	
25	2	3	3	2	1	2	3	3	19	3	2	2	3	1	2	2	17	3	2	2	2	1	2	3	15	51	
26	3	3	1	1	2	3	3	3	19	3	2	3	2	2	3	2	19	2	1	2	3	2	3	2	15	53	
27	2	2	1	1	1	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	3	19	3	2	3	2	2	2	3	17	49	
28	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	2	3	3	3	2	3	22	3	2	2	3	2	2	3	17	62	
29	2	2	3	3	2	3	2	2	19	3	1	3	3	3	2	2	19	2	3	3	3	3	2	2	18	56	
30	2	3	2	3	3	3	3	3	22	3	2	2	3	2	3	2	19	3	3	2	2	2	3	2	17	58	
31	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2	2	2	3	3	2	3	20	3	2	2	2	2	2	3	16	57	
32	3	2	2	2	2	2	2	3	18	3	2	3	2	2	3	3	20	3	3	3	2	2	2	2	17	55	
33	3	2	3	3	3	3	2	3	22	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	2	2	3	3	2	18	61	
34	2	2	1	2	1	2	2	3	15	2	3	2	2	2	3	3	20	2	2	3	3	1	2	2	15	50	
35	2	2	2	2	2	2	3	3	18	3	3	2	2	3	2	2	20	2	3	3	3	1	2	3	17	55	
36	2	3	2	1	3	2	3	3	19	3	2	2	3	2	3	3	21	3	2	3	3	2	2	2	17	57	
37	3	2	1	1	2	2	2	3	16	3	3	2	2	2	3	2	19	3	2	2	2	2	3	2	16	51	
38	2	2	2	3	3	2	3	2	19	2	2	3	3	3	2	3	21	2	3	3	3	2	2	3	18	58	
39	2	3	1	1	1	2	3	2	15	2	3	2	2	2	3	3	20	3	3	3	3	1	3	3	19	54	
40	2	3	1	2	2	2	3	3	18	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	3	3	2	2	3	19	58	

ANEXO J
MEDICIÓN DE LA VARIABLE
ESCALA DE STANONES

Este coeficiente permitirá conocer los intervalos por puntaje alcanzado por dimensión y de forma global de las variables de estudio.

$$X \pm 0.75 (S)$$

Donde:

X = Promedio de los puntajes.

S = Desviación Estándar de los puntajes.

PERCEPCIÓN GLOBAL SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA

Media	Desv.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	E.	MÍNIMO	MÁXIMO
	“S”		
56.72	4.374	49	67

$$a = 56.72 - 0.75 (4.374) = 53$$

$$b = 56.72 + 0.75 (4.374) = 60$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	47 – 53
Medianamente favorable	54 – 60
Favorable	61 – 67

**PERCEPCIÓN GLOBAL SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE TÉCNICO**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
19.03	2.527	13	23

$$a = 19.03 - 0.75 (2.527) = 17$$

$$b = 19.03 + 0.75 (2.527) = 21$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	13 – 17
Medianamente favorable	18 – 21
Favorable	22 – 23

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE TÉCNICO RESPECTO A LA HABILIDAD**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
4,93	0,714	4	6

$$a = 4.93 - 0.75 (0.730) = 4$$

$$b = 4.93 + 0.75 (0.730) = 5$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE TÉCNICO RESPECTO AL CONOCIMIENTO**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MINIMO	MAXIMO
4,30	1,528	2	6

$$a = 4.30 - 0.75(1.436) = 3$$

$$b = 4.30 + 0.75(1.436) = 5$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	2 – 3
Medianamente favorable	4 – 5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE TÉCNICO RESPECTO AL TIEMPO**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
4,48	0.987	2	6

$$a = 4.48 - 0.75 (0.987) = 4$$

$$b = 4.48 + 0.75 (0.987) = 5$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	2 – 4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE TÉCNICO RESPECTO A LA SEGURIDAD**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5,30	0,723	4	6

$$a = 5.30 - 0.75 (0.723) = 5$$

$$b = 5.30 + 0.75 (0.723) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN GLOBAL SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
20.20	1.588	17	24

$$a = 20.20 - 0.75 (1.588) = 19$$

$$b = 20.20 + 0.75 (1.588) = 21$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	17 – 19
Medianamente favorable	20 – 21
Favorable	22 – 24

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE INTERPERSONAL RESPECTO A LA INFORMACIÓN**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
4,87	0,686	4	6

$$a = 4.87 - 0.75 (0.686) = 4$$

$$b = 4.87 + 0.75 (0.686) = 5$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE INTERPERSONAL RESPECTO A LA COMUNICACIÓN**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5,03	0,768	4	6

$$a = 5.03 - 0.75 (0.768) = 4$$

$$b = 5.03 + 0.75 (0.768) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE INTERPERSONAL RESPECTO A LA CONFIANZA Y
EMPATÍA**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
4,95	0,749	3	6

$$a = 4.95 - 0.75 (0.749) = 4$$

$$b = 4.95 + 0.75 (0.749) = 5$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL COMPONENTE INTERPERSONAL RESPECTO AL RESPETO**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5.35	0,834	3	6

$$a = 5.35 - 0.75 (0.834) = 5$$

$$b = 5.35 + 0.75 (0.834) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL ASPECTO DE CONFORT**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
17.50	1.881	14	21

$$a = 17.50 - 0.75 (1.881) = 16$$

$$b = 17.50 + 0.75 (1.881) = 19$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	14-16
Medianamente favorable	17-19
Favorable	20-21

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL ASPECTO DE CONFORT RESPECTO A LA ALIMENTACIÓN**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5,03	0,947	3	6

$$a = 5.03 - 0.75 (0.947) = 4$$

$$b = 5.03 + 0.75 (0.947) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL ASPECTO DE CONFORT RESPECTO A LA LIMPIEZA Y ORDEN**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5,28	0,847	3	6

$$a = 5.28 - 0.75 (0.847) = 5$$

$$b = 5.28 + 0.75 (0.847) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL ASPECTO DE CONFORT RESPECTO A LA PRIVACIDAD**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
2.12	0,686	1	3

$$a = 2.12 - 0.75 (0.686) = 1$$

$$b = 2.12 + 0.75 (0.686) = 3$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	1
Medianamente favorable	2
Favorable	3

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
EL ASPECTO DE CONFORT RESPECTO AL DESCANSO**

Media	Desv. E.	PUNTAJE	PUNTAJE
“X”	“S”	MÍNIMO	MÁXIMO
5,07	0.764	4	6

$$a = 5.07 - 0.75 (0.764) = 5$$

$$b = 5.07 + 0.75 (0.764) = 6$$

MEDICIÓN	PUNTAJES
Desfavorable	4
Medianamente favorable	5
Favorable	6

Tabla 1*Perfil sociodemográfico del hospital Barranca Cajatambo, 2018*

VARIABLES	N	%
EDAD		
60 - 64	9	22.5
65 - 69	8	20
70 - 74	8	20
75 - 79	6	15
80 a más	9	22.5
SEXO		
Masculino	23	57.5
Femenino	17	42.5
ESTADO CIVIL		
Soltero	1	2.5
Casado	10	25
Viudo	15	37.5
Divorciado	5	12.5
Separado	9	22.5
DÍA DE HOSPITALIZACIÓN		
1 semana	11	27.5
Más de una semana	29	72.5

Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Tabla 2:*Edad y sexo de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca**Cajatambo, 2018*

	Sexo				TOTAL	
	Masculino		Femenino		N	%
Edad	N	%	N	%	N	%
60 - 64	4	10	5	12.5	9	22.5
65 – 69	4	10	4	10	5	20
70 – 74	5	12.5	3	7.5	5	20
75 – 79	3	7.5	3	7.5	6	15
80 a más	7	17.5	2	5	9	22.5
TOTAL	23	57.5	17	42.5	40	100

Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Tabla 3

Día de hospitalización y sexo de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018

Día de hospitalización	Sexo				TOTAL	
	Masculino		Femenino		N	%
	N	%	N	%		
1 semana	6	15	5	12.5	11	27.5
Más de una semana	17	42.5	12	30	29	72.5
TOTAL	23	57.5	17	42.5	40	100

Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018

Tabla 4

Estado civil y Día de hospitalización de los pacientes del servicio de geriatría en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018

Día de hospitalización	Estado Civil											
	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Separado		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 semana	0	0	2	5	4	10	1	2.5	4	10	11	27.5
Más de una semana	1	2.5	8	20	11	27.5	4	10	5	12.5	29	72.5
TOTAL	1	2.5	10	25	15	37.5	5	12.5	9	22.5	40	100

Nota: Encuesta tomada a los pacientes adultos mayores, Hospital Barranca Cajatambo 2018