

CAPITULO II

MATERIAL Y METODO

El método que se utilizó fue el presente estudio es el descriptivo, de corte transversal, descriptivo porque muestra los fenómenos o hechos pero no los explica, da a conocer la variable “satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de la enfermera(o)” y es de corte transversal porque el estudio de la variable se realiza en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

La sede donde se desarrolló el estudio, es el servicio de Geriatria del HNGAI, el cual está ubicado en la AV. Grau N° 700 en el distrito de La Victoria, es una institución de cuarto nivel que pertenece a la Empresa de Seguridad Social(EsSALUD), brindando atención a asegurados. El servicio de Geriatria, está ubicado en el primer piso lado B “ESTE” del hospital, brinda atención al paciente adulto mayor (de 60 años a más), desarrolla actividades de promoción, protección, recuperación y rehabilitación. Esta unidad cuenta con un equipo multidisciplinario (1 enfermera jefe, 1 enfermera coordinadora o Subjefe, 12 enfermeras asistenciales, 1 asistente social, 6 técnicos de enfermería, 1 nutricionista y 1 sacerdote), con una capacidad para 18 pacientes, este servicio se dividen en los siguientes ambientes:

Intermedios, para los pacientes lúcidos y orientados en tiempo y persona, con grado de dependencia II, donde labora 1 enfermera y 1 técnico de enfermería, tiene capacidad para 10 camas.

Cuidados intensivos, para los pacientes críticos, con alteraciones sensoriales con grado de dependencia III, y que requieren procedimientos complejos, donde laboran 2 enfermeras asistenciales en cada turno rotativo, con el apoyo de 1 técnico de enfermería, esta unidad cuenta con una capacidad para 8 pacientes.

La población accesible estuvo constituida por 76 pacientes de 60 años a más hospitalizados en el servicio de Geriatria del HNGAI, que fueron captados en los meses de

octubre del 2001-mayo del 2002, mediante la técnica del aleatorio simple, de acuerdo a los siguientes criterios:

Inclusión: Que hayan recibido los cuidados de la enfermera(o) por lo menos durante una semana, estén en condiciones de alta, que sean pacientes con grado de dependencia III que puedan movilizarse solos o con apoyo, lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona, de 60 años a más de ambos sexos, que se encuentren sin procedimientos o tratamientos complejos que impidan expresarse verbalmente, que voluntariamente acepten participar en la entrevista.

Exclusión: Pacientes que hayan sido encuestados y retornen al servicio, menores de 60 años, con grado de dependencia III, desorientados en tiempo, espacio y persona.

Eliminación: Pacientes que no deseen participar en la investigación, es decir se muestren negativos a participar en la entrevista.

La técnica de estudio fue la entrevista individual, utilizando para el recojo de información un formulario estructurado, por ser el más adecuado para cumplir con el objetivo del estudio y obtener información sobre el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de la enfermera(o) recibidos en el servicio de Geriatria. Este instrumento consta de las siguientes partes: La introducción, donde se encuentran los objetivos y alcances de la investigación, luego las indicaciones para el llenado del formulario, datos generales en los cuales se determina la edad, sexo, y grado instrucción del paciente adulto mayor, y finalmente es el contenido acerca del cuidado recibido de la enfermera que estuvo estructurado según las dimensiones e indicadores, previamente operacionalizadas que en conjunto consta de 30 preguntas cerradas con alternativas múltiples (**Anexo B**).

La validez de construcción del formulario se obtuvo a través del juicio de expertos, donde participaron 7 profesionales dedicados al área de estudio de la Gerontología (**Anexo C**). Esto permitió los reajustes necesarios al instrumento; luego se realizó la prueba piloto en setiembre del 2001, con un total de 14 pacientes del Servicio de Neurología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins, los resultados de 0.87 obtenidos a través de la prueba estadística de Alfa de Crombach (**Anexo D**) indicó que el instrumento utilizado es confiable y

fuertemente consistente, luego se determinó la validez interna de cada uno de los ítems con la prueba R de Pearson. (Anexo E), los resultados indicaron que los ítems tienen un valor mayor de “ $r > 0.2$ ”, por lo tanto el formulario es válido.

Previo a la recolección de los datos se realizó las respectivas coordinaciones con el Departamento de Capacitación del HNGAI y la enfermera Jefe del servicio de Geriatria del mencionado Hospital. La recolección de los datos se realizó desde el 15 de Octubre del 2001 a 15 de mayo del 2002, los jueves de cada semana durante los turnos de mañana y tarde, se contó con el apoyo de otra alumna de enfermería previa capacitación, el instrumento fue aplicado en un total de 76 pacientes, según los criterios de inclusión, exclusión y eliminación en el servicio de Geriatria. La entrevista duró aproximadamente de 15 a 20 minutos por paciente. El procesamiento de los datos se realizó en función a la escala de medida usada para cada ítem por computadora a través del programa Microsoft Excel de la siguiente manera: Se vació los puntajes obtenidos, en las hojas codificadas del programa Microsoft Excel (Anexo “F”), tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio, cuya puntuación para cada uno de las respuestas fueron clasificados mediante las siguientes categorías:

Siempre.....	4 puntos.
Casi siempre	3 puntos.
Casi Nunca.....	2 puntos
Nunca.....	1 punto
Puntaje máximo del instrumento =	120.
Puntaje mínimo del instrumento =	30.

Luego estos fueron clasificados estadísticamente , en 3 niveles de satisfacción del paciente adulto mayor a través de la Campana de Gauss (Anexo “G”), se trabajó utilizando la sumatoria de los puntajes totales de cada paciente, de los valores obtenidos se halló el Promedio Aritmético y la Desviación Stándar que permitió hallar los límites de la campana de Gauss, para agruparlas en nivel de satisfacción alta, media y baja, a partir del valor de “a” hacia la izquierda nos da una satisfacción baja, los valores comprendidos entre “a” y “b” nos indican una satisfacción media y a partir de “b” hacia la derecha indica una satisfacción alta.

El nivel de satisfacción de la variable se determinó de la siguiente manera: Los valores comprendidos entre 94 y 120 como altos, los valores comprendidos 70-93 como medios, y

los valores comprendidos entre 30-69 fueron considerados como bajos; respecto a la Dimensión Calidad se consideró como alto nivel de satisfacción los valores entre 56-72, como medio nivel de satisfacción los valores comprendidos entre 42-55, y los valores de 18-41 como satisfacción baja; para la Dimensión Calidez se consideraron los valores comprendidos entre 39-48 como alta satisfacción , los valores comprendidos entre 28-38 como satisfacción media y de 12-27 como satisfacción baja.

La valoración de los datos obtenidos, se realizó en base a la escala ordinal, se presentó mediante tablas de frecuencia (ANEXO "H") con sus respectivas gráficas circulares y analizadas con la técnica estadística de frecuencias en el ámbito descriptivo.