



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ADULTOS  
MAYORES, CON LOS CUIDADOS QUE BRINDAN LAS  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III  
GOYENCHE AREQUIPA - 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**BACHILLER: ANDRADE MORALES, SANDRA PAOLA**

**AREQUIPA - PERÚ**

**2017**

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTE ADULTOS  
MAYORES, CON LOS CUIDADOS QUE BRINDAN LAS  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III  
GOYENECHÉ AREQUIPA - 2014”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca de los cuidados por dimensiones, que recibe por parte de las enfermeras en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 46 pacientes adultos mayores, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert de 25 ítems, organizado por las dimensiones: *interpersonal, necesidades básicas, cuidados de calidad con calidez. Integral*. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos obteniendo un valor de (0,812); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,963). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el Chi Cuadrado con un valor de (18,5), y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Goyeneche-Arequipa, es Medio. Estos niveles de satisfacción se presentan de acuerdo a las respuestas de los pacientes adultos mayores quienes señalan: El personal de enfermería no se identifica ni saluda amablemente, asimismo no lo trata con respeto y amabilidad, también a veces lo escucha atentamente, así como a veces la enfermera supervisa los alimentos, la temperatura y la hora exacta en la cual debe recibir los alimentos. Además la enfermera no lo ayuda con el baño diario ni lo afeita, así como no le cambia la ropa de la cama., tampoco lo ayuda con sus necesidades fisiológicas.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción, cuidados de calidad, interpersonal, necesidades básicas, cuidados de calidad con calidez.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of the elderly adult patient about the care for dimensions received by the nurses at the Hospital Goyeneche - Arequipa - 2014 Medical Service. This is a cross - A sample of 46 elderly patients was used to collect the information. A 25-item Likert questionnaire was used, organized by the following dimensions: interpersonal, basic needs, quality care with warmth. Integral. The validity of the instrument was made by expert judgment obtaining a value of (0.812); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.963). The Hypothesis test was performed using Chi Square with a value of (18.5), and a significance level of p value <0.05.

## **CONCLUSIONS:**

The level of satisfaction of the elderly patients about the care of the nurse in the Medicine Service of the Hospital Goyoneche-Arequipa, is Medium. These levels of satisfaction are presented according to the responses of the elderly patients who point out: The nursing staff does not identify or greet kindly, nor treats with respect and kindness, sometimes also listens attentively, as sometimes The nurse monitors food, temperature, and the exact time at which food is to be received. In addition, the nurse does not help with the daily bath or shave, and does not change the bedding, nor does it help with their physiological needs.

**KEYWORDS:** *Satisfaction, quality care, interpersonal, basic needs, quality care with warmth.*

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESÚMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudios	6
1.5. Limitaciones	7
<b>CAPITULOII: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	11
2.3. Definición de términos	46
2.4. Hipótesis	48
2.5. Variables	48
2.5.1. Definición conceptual de las variables	48
2.5.2. Definición operacional de las variables	49
2.5.3. Operacionalización de la variable	49

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	51
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	52
3.3. Población y muestra	52
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	53
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	54
3.6. Plan de recoleccion y procesamiento e datos	54
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	56
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	61
<b>CONCLUSIONES</b>	63
<b>RECOMENDACIONES</b>	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	65
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCION

El envejecimiento no es una enfermedad, se trata de un estado evolutivo normal y natural del ciclo de vida de las personas, por consiguiente, la incapacidad y disfunción no son acontecimientos normales ni inevitables en el envejecimiento, pero por consecuencias de las enfermedades propias de la edad sufren la pérdida de la capacidad funcional para desempeñar determinadas actividades diarias. Debe ser considerada persona adulta mayor constituye uno de los pilares fundamentales en la atención del adulto mayor. Su objetivo es evitar el desarrollo de situaciones que, una vez implantadas, son difícilmente reversibles. Entre ellas, cabe destacar la inmovilidad, inestabilidad, incontinencia, deterioro intelectual e iatrogenia, que en su día llegaron a ser consideradas por los clásicos de la geriatría (Bernard Isaac) como los “Gigantes de la geriatría.”

La valoración clínica del adulto mayor es el proceso diagnóstico multidimensional y usualmente multidisciplinario, destinado a cuantificar en términos funcionales las capacidades y problemas médicos, mentales y sociales del adulto mayor con la intención de elaborar un plan de promoción de la autonomía.

Este plan debe incluir actividades educativas, preventivas, curativas y rehabilitadoras. La atención debe realizarse dentro de un marco de respeto, evitando los estereotipos tales como: la infantilización (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño), la presunción de que oyen poco y que hay que gritarles a todos, que están dementes, etcétera

**El OBJETIVO** de la investigación es Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca de los cuidados que brindan las enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital III Goyoneche-Arequipa-2014

Para una mejor comprensión el trabajo de investigación está organizado de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Denominado EL PROBLEMA que incluye el planteamiento, formulación del problema, limitaciones.

**Capítulo II:** Denominado MARCO TEORICO que consta de: Los antecedentes del estudio, base teórica y el marco conceptual.

**Capítulo III:** Aspectos metodológicos que consta de: Tipo de estudio y método descripción del ámbito de mi investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección y procesamiento de datos.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes donde se consigna la matriz de consistencia y el instrumento.

**LA AUTORA**

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

EL aumento de la esperanza de vida al nacer, el avance tecnológico de la medicina y el cambio de estilo de vida, han conllevado a que el hombre viva mayor tiempo, tanto así que en el Perú el 8% pasan los 60 años de edad. (SEGÚN INEIN encuesta 2007).

Asimismo, hay aumento de las enfermedades crónicas y con ellas el aumento de los pacientes en los hospitales, en los cuales como parte del tratamiento es, brindar servicios en el ámbito orgánico y de emocional, que conlleven a la satisfacción del paciente frente a los cuidados que recibe por parte de las licenciadas en Enfermería.

Si bien es cierto que cada día nos encontramos con nuevos enfoques en nuestra carrera como profesionales de enfermería y que debemos de aprender a tener la capacidad de poder cuidar a nuestros pacientes en toda edad pero fijándonos que los adultos mayores son personas vulnerables por quienes debemos de ser mejores cada día como profesionales para su tranquilidad, vivimos realmente en una sociedad que no está preparada aún para poder aceptar la vejez como una consecuencia sumamente natural de la vida propia, entrar a una edad

avanzada, lleva obligatoriamente el mensaje “no son aptos para ciertas cosas“, y podemos incluir las oportunidades laborales por ser “viejos”; muchos piensan que es una carga para la familia y también para la sociedad, sin embargo hoy existen esfuerzos para replantear el concepto de vejez y el aporte de los adultos mayores en el desarrollo de la sociedad.

Lo que buscamos en esta investigación es que no solo se trata de hacerlo sino lo que se tiene que hacer con respecto a su cuidado del adulto mayor para que logren sentirse bien, que quieran seguir luchando para vivir, no lo contrario y hacer de ellos personas que valen a la sociedad y a su familia, satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobre todo es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto gozo para el adulto mayor en su totalidad.

La enfermería se inserta de esta manera con su propia perspectiva en el cuidado integral, oportuno, cálido, personal del paciente adulto mayor por lo que es necesario fortalecer los campos de la enfermería con respecto a su cuidado formales e informales para mejorar su estilo de vida y es justamente que me estoy evocando con este trabajo de investigación hacia ese horizonte como lo es “mejorar su estilo de vida del adulto mayor“, buscando la compatibilidad entre el paciente y el personal de salud donde debe encontrar una mano fraterna para poder disipar sus dudas. Como sabemos la población anciana ha crecido favorablemente en los últimos años.

Por otro lado, en las sociedades organizadas se valora mucho el cuidado de los ancianos, por ello la enfermera (o) tiene mucho que ofrecer a este grupo etareo, a través de los cuidados caracterizados por la atención especializada de primera y un buen trato humano, teniendo en cuenta su dimensión física, mental, social y espiritual, es sabido que la función de enfermería, significa mucho más que la realización de órdenes médicas, la administración segura de los medicamentos y la comprensión de los

efectos de la patología en la persona humana. El conocimiento básico de la enfermería consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales o potenciales de salud, con el propósito de ayudarlo a enfrentar los efectos de sus problemas reales o potenciales de salud, de tal modo pueda satisfacer sus necesidades en forma oportuna, segura, continua y con calidez (trato humano), para lograr el óptimo funcionamiento de su organismo, por ello se ha enfatizado que **la enfermera**, es el profesional asistencial más indicado para asumir la responsabilidad de la atención integral de la salud del adulto mayor, por las cualidades innatas que posee como son la paciencia, delicadeza, sencillez y transparencia, en sus quehaceres basados en los conocimientos adquiridos durante su carrera profesional.

Según el enfoque de L. Jiménez, en su revista rol de enfermeros, **la necesidad principal** que requiere el adulto mayor, "Es **la comunicación**, que es resultado de la sensación de no tener el efecto necesario y deseado, por ello buscan siempre el diálogo con los demás, **la segunda necesidad** considerada importante es **la movilidad**, producto no solo de los cambios fisiológicos que aparecen en su aparato locomotor, sino también modificaciones degenerativas propias de la edad, ocasionando dependencia progresiva en las actividades de su vida diaria, y como **tercera necesidad** importante se considera **la recreación**, aquí la familia representa un rol importante a través de la comprensión, apoyo emocional y trato humano, por la susceptibilidad emocional, propio de la edad y vulnerabilidad a sufrir trastornos en su organismo emocional, propio de la edad y vulnerabilidad a sufrir trastornos en su organismo".

La enfermera (o) está capacitado para brindar atención integral en forma oportuna, segura, continua y humanística, dicha atención al ser experimentada por el paciente adulto mayor, permitirá determinar a través de su opinión la calidad y calidez de los cuidados de enfermería que ha recibido durante su hospitalización. La enfermera especialista dedicada al

cuidado del paciente geriátrico, coordina la atención compleja que requiere el adulto mayor, basándose en los siguientes principios:

- 1) El adulto mayor tiene derecho a la autodeterminación y lograr la independencia para participar en las satisfacciones de sus necesidades.
- 2) El paciente adulto mayor debe ser considerado como un ser holístico por naturaleza donde influyen los factores fisiológicos, patológicos, psicológicos, sociales, económicos y ambientales en su bienestar.
- 3) La enfermería desempeña un papel muy importante en la optimización de la salud, mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar del adulto mayor.

Los adultos mayores son propensos a muchos problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo. Estos cambios por los procesos fisiológicos dificultan el mantenimiento y el equilibrio que debe tener su cuerpo y alteran la satisfacción de sus necesidades vitales cambiando la imagen que el adulto mayor tiene de si mismo e incrementando la posibilidad de sufrir depresión, lo cual se agrava con el alejamiento de la familia, el mismo hecho de estar hospitalizado crea trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y la presencia de personas ajenas a su entorno. En este caso el papel de la enfermera es muy relevante por que representa a esa persona que le brindará un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano que brinda, aplicando los cuidados basados en valores y conocimiento científico al adulto mayor en condición de paciente.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca de los cuidados de enfermería por dimensiones, que reciben por parte de las enfermeras en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la **dimensión interpersonal** en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la **dimensión necesidades básicas** en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la **necesidad de cuidados de calidad con calidez** en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014?

## 1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca de los cuidados por dimensiones, que recibe por parte de las enfermeras en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014.

### 1.3.2. Objetivos específicos

**Determinar** el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la **dimensión interpersonal** en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014.

**Determinar** es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la **dimensión necesidades básicas** en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014.

¿Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca a los cuidados que recibe de la enfermera (o) en la dimensión de necesidades de cuidados de calidad con calidez en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014

#### 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La motivación teórica de la presente investigación está dirigida a establecer la relación en nivel de satisfacción y el cuidado; en que hace referencia a las manifestaciones del adulto mayor con respecto a la calidad de cuidado brindado por el personal de enfermería, definitivamente la satisfacción del

paciente es un hecho que interesa no solo a los profesionales de la salud sino también encargada de proporcionarla; por ello se establece conocer tal satisfacción como objetivo principal, lo cual hace que en los últimos años se hallan interesado en estudios sobre satisfacción del paciente adulto mayor, de manera que los resultados obtenidos de esta investigación puedan llamar a una buena reflexión a todo el personal de enfermería y además de la misma institución hospital Alberto Sabogal Sologuren, Servicio de medicina, donde se está llevando a cabo el estudio en referencia a **las relaciones interpersonales, cuidados básicos y necesidades en los cuidados de calidad con calidez**, en la atención al adulto mayor proporcionada por el personal de enfermería.

Tomando en cuenta la interacción personal de la enfermera con el paciente se considera la investigación importante porque su resultado contribuirá a incrementar el conocimiento científico sobre la actuación de la enfermera dentro del campo asistencial en la presentación de cuidados de calidad en base a las necesidades y expectativas del paciente, generando así un valor agregado al cuidado que brinda. Además cabe

destacar el valor implícito que tiene para el paciente la presente investigación, ya que sus resultados generan en la enfermera el conocimiento que le permitirá establecer una adecuada interacción, lo que promoverá al paciente a ganar independencia, confianza y tranquilidad en si mismo, logrando incrementar el grado de colaboración e integración en su cuidado.

En definitiva, esta investigación es importante porque sus resultados, serán un aporte para sustentar investigaciones futuras relacionadas con la satisfacción de las necesidades del paciente.

### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- El estudio realizado será válido solamente para la población de ESSalud.
- Dificultades en la entrevista por el tipo de pacientes, edades en las cuales hay degeneración cerebral y auditiva en algunos casos.
- Pacientes con enfermedades graves, limitantes y sin apoyo familiar.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Los antecedentes que respalda la presente investigación han sido abarcados por diferentes autores tanto nacionales como internacionales que nos dan alcances de importancia referente a mi tema de investigación y en esencia la satisfacción y el cuidado, este estudio está enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible (5) cual tiene como objetivo fundamentar y proponer un cambio en las actitudes y acciones de la enfermera frente al paciente

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Ramió Jofre, Anna.-** Realiza su investigación sobre “valores y actitudes profesionales estudio de las practicas profesionales de enfermera”, con el objetivo de comprender la realidad socio-cultural de la practica de la enfermera actual a través de actitudes y valores que debe de tener el profesional frente al cuidado de pacientes , utilizo método experimental, por medio de encuestas y observación , además el uso de cuestionario a las enfermeras y pacientes en dicho lugar:

” Que muchas de las enfermeras no tienen cualidades para poder realizar actividades de cuidado y otras actividades, por lo que se vio la insatisfacción de los pacientes por la falta de valores de muchas de ellas, para ello se necesita motivación y una mejor evaluación cada vez que sea necesario” (8)

**Prosper Manglano, Felipe.** - Realizó una investigación sobre “ los valores profesionales “, con el objetivo de conocer las actitudes del personal profesional de enfermería con respecto a todo el ámbito del cuidado, utilizando por medio de una encuesta de pacientes habilitados para su respuesta:

” Que los valores van de la mano con las actitudes del personal de salud por lo tanto es de suma importancia establecer que el profesional debe de caracterizarse por ser persona de calidad de cuidado y con calidez” (9)

**Madrigal Sartre, tabasco (2006).** - Realizó una investigación sobre “satisfacción del usuario adulto con la calidad del servicio en centro de salud Gaviotas”, tesis para el grado de maestría en ciencias de la salud pública, utilizo el medio de encuestas, además de habilitar un resultado:

” Que la satisfacción de los pacientes en relación a cuidado que da la enfermera es claramente muy deficiente, y la insatisfacción del paciente frente a su cuidado, sentirse menos es lo que logra el trato que recibe, para ello una buena organización y mantener la calidad de cuidado evitara el sufrimiento” (10)

**Cruz Valeria.**- Realizó una investigación sobre “percepción que tiene el usuario de la calidad de atención de enfermería en pacientes adulto mayor; tesis para obtener el diplomado de la especialidad en Enfermería Quirúrgica UJAT:

” Que todo paciente siempre toma referencias de las actitudes del personal de en cada acción que realiza cotidianamente, además

de brindar cuidados que satisfagan al paciente teniendo en cuenta la interrelación que existe entre personal y usuario” ..(11)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Magallan Galoc** realizo su investigación sobre “las actitudes de las enfermeras hacia el paciente anciano y su atención en enfermería del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen; utilizo método tanto experimental, su población estuvo conformada por profesionales de la institución ya mencionada anteriormente (HNGAI), la técnica que utilizo fue la encuesta a y entre los instrumentos utilizo el cuestionario concluyendo:

” Que las actitudes de las enfermeras son deficientes por lo que se necesita trabajar en consolidados de acciones de capacitación para poder enfatizar a cada personal de salud la importancia sobre las actitudes que debe de tener el personal de salud en relación a los pacientes”..(5)

**Alvarado Rivadeneira, Silas** realiza un estudio de suma importancia como es “plan de cuidados y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes de la tercera edad en el Hospital Guillermo almenara Irigoyen “, con el objetivo de poder determinar la calidad en el cuidado del paciente adulto mayor; el método que se utilizo es experimental técnica que se utilizo la encuesta y el instrumento es el cuestionario concluyendo:

”Que la calidad en el cuidado de pacientes se ve deteriorada por lo tanto se busca un plan para poder cambiar estas actitudes de cambio en las enfermeras...(6)

**Vilca Masías Aurora Martha** realizo un estudio sobre “conocimientos de las enfermeras sobre el proceso de atención de enfermería y su aplicación durante la atención al paciente en el hospital Alberto Hurtado Abadía –Essalud”, con el objetivo de conocer que tanto saben el personal de enfermería sobre un buen

proceso de atención que se realiza a los pacientes ,el método que se utilizo es experimental Además de usar la técnica de la encuesta y el instrumento fue de un cuestionar referencial

“Que el personal de enfermería debe de estar capacitada para poder integrara al paciente en su ámbito de vida, teniendo en cuenta sus cuidados oportunos y de calidad” ...(7)

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1.- Adulto mayor:**

#### **Definición:**

Persona mayor o adulto mayor es aquellas que cuentan con 60 años en adelante una etapa por el cual se busca satisfacer su necesidad tanto referidas como observadas...OSP (12)

La vejez como la última etapa de la adultez denominándola “madurez tardía” en la que se toma en cuanta tarea de carácter intelectual, emocional, motor y social otorgando prioridad al área psicológica (13)

La vejez varía de acuerdo con la edad de quien la vive, por lo general” viejo o vieja “es alguien que tiene diez años más que uno (14)

“Los adultos mayores necesitan ser reconocidos por sus propias características individuales. Puede ser difícil reconocer estas diferencias, debido a que tienen menos energías para demostrar cómo son diferentes. Quizás esta es una razón por la que ellos tienen a hablar de sus realizaciones, sus trabajos, hazañas y experiencias del pasado”.(15)

#### **Proceso de envejecimiento:**

Una forma literal, envejecer quiere decir “hacerse viejo”, vivir cada vez más, así tanto el individuo como las poblaciones envejecen. “El envejecimiento de la población puede considerarse

un éxito de las políticas de salud pública y el desarrollo socioeconómico, pero también constituye un reto para la sociedad, que debe adaptarse a ello para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas mayores, así como su participación social y su seguridad (16)

” Es el proceso secuencial acumulativo e irreversible no patológico de deterioro del organismo maduro, propio de todos los miembros de una especie de manera que con el tiempo se vuelve incapaz de hacer frente al estrés del entorno, y por ende aumenta su posibilidad de morir” (17)

### **Tipos**

Envejecimiento individual:

El envejecimiento individual está relacionado con cambios visibles en los organismos a medida que viven cada vez más. La forma y velocidad de tales cambios depende de diversos factores. Aunque tradicionalmente se ha asociado el envejecimiento con disminución, en particular de condiciones biológicas, es preciso reconocer que se envejece durante toda la vida y que en cualquier tiempo no sólo se evidencian decrementos, sino también incrementos funcionales. “Así, en la vejez y mucho antes, es posible identificar disminuciones, por ejemplo, en la rapidez perceptual, pero también enriquecimiento en la actividad psicológica y social -según la forma y las circunstancias en que se viva...(18)

Por otra parte, deficiencias atribuidas con frecuencia a factores biológicos y en especial genéticos, se reconocen cada vez más como dependientes en mayor grado de las relaciones entre el comportamiento del individuo y su contexto. Hay, entonces,

modos de vivir y de envejecer saludables y formas que conducen al deterioro.

### **Envejecimiento poblacional:**

El envejecimiento poblacional se relaciona con el aumento de la proporción de personas adultas y viejas, a la vez que con una relativa disminución de personas más jóvenes. Es decir, la tasa de mortalidad y natalidad disminuyen juntas. Se incrementa así la esperanza de vida al nacer y el porcentaje de personas mayores de 60 años. Es importante resaltar que un mayor envejecimiento demográfico coincide con un índice desarrollo humano más alto, y viceversa. Puede deducirse que el envejecimiento de una población está ligado a mejores condiciones de vida<sup>(19)</sup>. En sentido similar, también la posibilidad de vivir más en el plano individual se relaciona con mejores condiciones de vida y de desarrollo económico y sociocultural.

” Respecto al proceso de envejecimiento existen diversos mitos como el que la enfermedad y la discapacidad son resultados inevitables del envejecimiento; que la ancianidad hace a las personas incapaces, enfermas, propensas a perder facultades, aisladas, rígidas en sus actitudes, incapacitadas sexualmente o imposibilitadas de razonar o recordar. Estos mitos deben ser desterrados ya que se sabe que a pesar que los adultos mayores se enferman más frecuentemente que los jóvenes y son más susceptibles a enfermedades crónicas; eso no excluye al hecho que puedan atender al cuidado de su propia salud y disfrutar una vida llena de satisfacciones” (20)...

### **2.2.2.- Satisfacción:**

#### **Definición:**

- La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación de enfermería y aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de esta evaluación del poder conocer su opinión del paciente. (25)
- La satisfacción en su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema...(26)

### **Satisfacción del Adulto Mayor con respecto a los cuidados del Personal de Enfermería:**

Poder medir la satisfacción del adulto mayor o paciente contribuye a ser un elemento de suma importancia por el cual nos va a permitir evaluar la calidad, calidez, y personal en cada acción que realiza el personal de enfermería, sin embargo influye la manera de satisfacer las necesidades del paciente frente a una confianza en el entorno laboral, definitivamente la satisfacción es lo que espera tener el paciente adulto mayor durante su estadía en la casa de reposo y obviamente siempre esperando que el paciente formule sus propias preguntas como lo vea conveniente. para ello el éxito de la satisfacción del paciente es indispensable una buena comunicación, buen trato, y calidad de los cuidados que depende de muchos factores que debe mantener el personal de enfermería y se expresa de manera siguiente :la actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados, un elemento muy importante es poder medir la satisfacción del paciente que

nos ayuda a evaluar el nivel de cuidado en calidad ,calidez y oportuno en el actuar de la enfermera. Definitivamente lo primero que debemos compartir con ellos el nuestro trato iniciando con decirle por su nombre para poder mantener una buena relación de confianza de esta manera poder tener presente sus necesidades del paciente, las necesidades del paciente es lo que se debe de esperar del paciente y es por ello que el paciente puede formular con sus propios términos, esta estrategia de poder conocer la satisfacción del paciente nos induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada paciente sea distinto de los demás, hay que partir de la convicción de que el cliente como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho lo cual ha de constituir un constante reto de superación para el proveedor de la atención o cuidados. Dentro de las expectativas del personal de enfermería es que se requiere de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el paciente, el paciente siempre muestra su satisfacción por medio de su propia opinión sobre los cuidados que recibe por parte del personal e enfermería, realmente el adulto mayor es capaz de entender y percibir con claridad la clase de cuidado que recibe, esencialmente relacionados con las formas de cómo se le presenta el servicio, por lo cual es muy difícil alcanzar en nivel de servicio aceptable en su cuidado, para ello es buscar estrategias que puedan mejorar su servicio tanto para el personal de enfermería como para el que lo recibe. "la persona socialmente activa tiene más capacidad de adaptación y que la persona experimenta durante la vejez las mismas necesidades físicas, psicológicas y sociales que durante la adultez. Para que unos hombres logren enfrentarse a las pérdidas asociadas de la vejez, aumentar la autoestima debe haber una restitución de roles o actividades perdidas" ... (27)

### **2.2.3.- Necesidades del adulto mayor:**

#### **Definición:**

Es aquel componente básico del paciente adulto mayor como un estado de carencia percibida que puede ser física (alimento, eliminación, seguridad, recreación, etc.) o mental (de pertenencia, afecto, comunicación y respeto) del que es difícil sustraer por que genera una discrepancia entre el estado real lo que es en un momento dado, y el deseado que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort... **(28)**

Son aquellas necesidades vitales para el mantenimiento de la vida y para poder permitir el correcto funcionamiento orgánico de todo ser humano teniendo en cuenta que cada necesidad dependerá de la edad del ser humano ya que cada etapa varia en procesos de cambio y vida del mismo... (29)

#### **Necesidades de relaciones interpersonales:**

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en la vida del adulto mayor y de todo ser humano, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, involucra los siguientes aspectos más importantes dentro del nuestro contexto referente al adulto mayor:

- Comunicación:

La comunicación interpersonal es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor en este caso el paciente adulto mayor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor como lo es el personal de enfermería, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente".

La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas".

Alternativas de solución:

- Dialogo sobre todas las cosas y sus necesidades
- Creación de grupos para solucionar los conflictos
- Uso de expertos
- Adiestramiento y destreza
- Evaluación de condiciones y procesos

Para mejorar las relaciones interpersonales con el paciente Adulto Mayor:

- Ser Cortez con el paciente en todo su momento
- Cumple con las promesas que le haces al paciente
- No interrumpas al paciente mientras habla o exprese sus sentimientos.
- Acepta con responsabilidad tus errores y no buscar culpables sino la

Solución.

- Dialogar en forma oportuna con el paciente para que se sienta seguro de si mismo y dar a conocer que importante es para el personal de enfermera.

Necesidad de Comunicarse:

- Comunicarse y relacionarse con el entorno de forma verbal y no verbal.
- Expresar deseos y opiniones y tener pertenencia a un grupo.
- Mantener una movilidad suficiente que permita las relaciones sociales.
- Tener una imagen de si mismo que corresponda a la realidad.
- Expresar sin temores su sexualidad.

Actuación de enfermería en el mantenimiento de la independencia:

1. Objetivos:

- Conocer los hábitos del anciano a la hora de comunicarse.
- Realizar educación sanitaria para fomentar el mantenimiento de los órganos de los sentidos.
- Diseñar programas que permitan expresar los sentimientos y las emociones del anciano.

2. Acciones;

- Recomendar lugar donde asistan a otras personas.
- Participar en actividades lúdicas como juegos excursiones, etc.
- Utilizar medios de comunicación a su alcance.
- Mantener una higiene y arreglo personal para que no sea una causa de aislamiento social.

- Practicar una religión o formar parte de asociaciones de ayuda social.
- Expresar su sexualidad

Manifestaciones de dependencia:

1. Déficit: incomunicación por pérdidas sensoriales, problemas del sistema nervioso, depresión y soledad.
2. Sobrecarga: accidentes cerebro vascular, cataratas, inmovilización, traumatismos, tumores, uso de fármacos hipnóticos y antidepresivos, ansiedad, estrés y sentimiento de culpa.

#### **- Respeto**

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías; no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

El respeto a las personas es una aceptación y valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo una aceptación incondicional de la persona tal y como es. Es decir, una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones; una comprensión de sus defectos. En el plano humano, el respeto a las personas implica no considerarse superior a nadie. Todos sentimos que tenemos el derecho a ser respetados por los demás

en nuestro modo de ser, de actuar y de expresarnos. Esto exige de nosotros el deber de respetar igualmente a todas las personas.

El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.

### **Necesidades básicas del paciente adulto mayor:**

#### **- Definición:**

Tradicionalmente se dice que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que están constantemente cambiando; que varían de una cultura a otra, y que son diferentes en cada período histórico. Pero tales suposiciones son incorrectas, puesto que son producto de un error conceptual, que consiste en confundir las necesidades con los satisfactores de esas necesidades.

Las necesidades básicas en el adulto mayor como en cualquier etapa de vida del ser humano dependerán de cada uno como unas necesidades propias de la edad, fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Además las necesidades básicas son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

- Las necesidades fundamentales y básicas del adulto mayor son:

#### **Nutrición**

La manera de alimentarse de cada persona es un reflejo no sólo de los hábitos aprendidos, sino también de la propia forma de pensar. Todas las personas mayores tienen bien establecidos unos hábitos de comida que se han consolidado con el paso de los años. Las preferencias al comer terminan por formar parte de

la forma de ser y no se cambian con facilidad a esta edad. los hábitos del adulto mayor suelen ser inadecuados porque se adquirieron en épocas de la vida en que las demandas de energía eran muy superiores a las que tiene en la actualidad además del metabolismo se torna más lenta con los años, lo que también contribuye a los requerimientos de energía sean menor, y al mismo tiempo que se incrementen lo que corresponde a las vitaminas y minerales...(21)

Identificar las causas, iniciar tratamiento y evitar las consecuencias de la malnutrición ó el riesgo de padecerla y realizar una adecuada intervención nutricional, individualizada, dirigida a corregir las carencias y mejorar las posibles enfermedades que se puedan asociar.

### **Requerimientos nutricionales en el adulto mayor**

Necesidades energéticas:

- El aporte energético está en función de la edad, sexo, actividad física y grado de enfermedad asociada.
- El Gasto Energético Basal disminuye en un 3% por década a partir de los 20 años.
- La OMS considera que se produce una reducción del 10% por cada década a partir de los 60 años; fundamentalmente debido a la pérdida de masa muscular y disminución de la actividad física.

Necesidades proteicas:

- Deben constituir el 10-20% de las calorías totales. Se recomiendan cifras entre 0.8-1.1 gr/kg./día.
- El 50% deben ser aportadas en forma de proteína de origen animal (carne, pescados ó huevos). Con frecuencia los ancianos tienen poca apetencia por este grupo de alimentos; por lo que se aconseja buscar alternativas y adaptarse a las posibilidades de

cada individuo para poder conseguir este aporte mínimo recomendado.

Necesidades de grasa:

- Se recomienda un aporte de 30-35% de la energía total de la dieta.
- Se aconseja un consumo moderado de colesterol y especialmente el consumo de aceite de oliva.
- No hay que abusar de las dietas ricas en grasa animales con alto contenido de ácidos grasos saturados y colesterol, por su relación directa sobre la aparición de arteriosclerosis.
- Hasta la década de los 50-60 años se elevan los niveles de colesterol en sangre y disminuyen a partir de esta edad.

Necesidades de Hidratos de Carbono:

- El 50-55 % de las calorías totales han de ser en forma de hidratos de carbono.
- Con la edad aumenta la prevalencia de Diabetes Mellitus. El elevado nivel de glucosa en sangre en personas ancianas se asocia a un mayor deterioro funcional y a una limitación en las actividades de la vida diaria. En el anciano diabético, se tiende a disminuir este aporte dando preferencia al consumo de Hidratos de Carbono complejos ó polisacáridos, representados principalmente por el almidón de los cereales, pan, pastas, patatas ó legumbres.
- Se recomienda un aporte de fibra de 20-30 gr/día.

Necesidades de vitaminas y minerales:

- La población anciana suele tener carencia de estas sustancias debido al menor consumo de determinados alimentos. Los procesos metabólicos del envejecimiento, el consumo de muchos

medicamentos y la asociación de enfermedades agudas ó crónicas, hacen que sus necesidades estén aumentadas.

- Con la edad la absorción de Calcio va disminuyendo en relación con la menor secreción ácida gástrica y los niveles más bajos de Vit D, por una menor secreción a nivel de la piel. La falta de ejercicio y la menopausia favorecen la pérdida de masa ósea.
- El déficit de Hierro es un problema frecuente en el anciano, sobre todo asociado al consumo prolongado de antiácidos y antiinflamatorios.
- Determinadas carencias vitamínicas se han relacionado con enfermedades del Sistema Nervioso. La administración en dosis suficientes de Vit E, Vit C, Vit B1, Vit B12, Acido Fólico podría beneficiar el curso de este tipo de enfermedades.

Acciones a desarrollar en esta etapa:

- Promover el consumo de frutas, vegetales, yogurt, queso y leche
- Promover el alimento de menestras dos veces por semana en poca cantidad y cereales
- La importancia de los alimentos bajo en grasa y nada de origen animal
- Consumo de agua de 6 a 8 tazas durante el día.
- Promover un ambiente agradable ...(22)
- Eliminación:

El adulto mayor que se encuentra bajo el cuidado del personal de enfermería podría necesita ayuda para usar el retrete o puede haber perdido el control de su vejiga o sus intestinos (incontinencia), quizás se sienta incomodo proporcionando este tipo de cuidados, pues bien a continuación veremos sobre este tema que es de suma importancia conocer para el mejor cuidado de nuestros adultos mayores que lo requieran.

La incontinencia no es un aspecto normal de la vejez o de la mayoría de las enfermedades, si se desarrolla una incontinencia es muy importante solicitar que el medico realice una evaluación completa, muchas de las causas de la incontinencia son tratables.

Las eliminaciones del paciente son productos elaborados por el organismo del propio individuo que son expulsados al exterior, el paciente con sus eliminaciones por vías naturales nos aporta datos útiles para conocer el estado de su enfermedad, así como la efectividad del tratamiento, se conoce como emuntorios naturales a la orina, heces y los esputos .Las eliminaciones debe ser observadas cuidadosamente en caso de aparecer signos anormales, se debe informar a la mayor brevedad posible al personal de enfermería y al medico oportunamente ,reconocer las características, color ,cantidad, así como veremos en el siguiente proceso :

Orina: color, número de micciones, cantidad eliminada, disuria, enuresis nocturna, etc.

Heces: cantidad color, número de veces, diarrea, estreñimiento, etc.

Esputo: cantidad, tipo, color, aspecto, etc.

Si el paciente necesita ayuda para usar el retrete:

Sugiérale que vaya al baño con frecuencia y en forma programada, apurarse por llegar al baño una vez que surja la necesidad solo aumentaría la posibilidad de accidentes, ir al baño cada 2 horas es demasiado frecuente para la mayoría de los pacientes adulto mayor, comience con cada 4-5 horas.

Asegúrese de que el pasillo y el baño estén bien iluminados

Retire las alfombras pequeñas que puedan producir tropiezos

Instale barras de apoyo y/o use un asiento de retrete elevado para que resulte más fácil sentarse y levantarse del retrete.

Evite El Estreñimiento:

Con una buena eliminación rica en fibra y el aumento del consumo de agua con mayor frecuencia y tibias para evitar el estreñimiento y por parte del frío una neumonía.

### **Cuidados de enfermería para el adulto mayor:**

**Fomentar** un buen patrón de eliminación intestinal

**Observar** signos de estreñimiento, si existiera apoyar con dieta rica en fibras y con vaselina líquida hasta lograr un tránsito normal.

**Planificar** una educación vesical con eliminación de orina cada cuatro horas, ya que los adultos mayores son más susceptibles a las infecciones por un aumento de la orina residual

**Educar** sobre el uso de ropa interior de algodón

**Valorar** la presencia de signos y síntomas de Incontinencia Urinaria

Educar al adulto mayor y familiares sobre las medidas de sostén para los adultos mayores incontinentes, tales como: toallas higiénicas, pañales, entre otros

Derivar al adulto mayor a un programa de educación sistemática

Tener libre de secreciones la vía área superior

Estimular la ingesta hídrica con el objeto de fluidificar las secreciones

Enseñar mecánica de la tos efectiva

## Higiene

El baño o higiene en el Adulto Mayor, lejos de ser una actividad de la vida diaria sin importancia, es de repercusiones benéficas en la salud física y emocional. Bañarse ha sido motivo de placer desde hacer muchos años, solo basta recordar la importancia que los romanos le daban al baño, tanto que se construyeron instalaciones suntuosas que daban lugar a reuniones de personajes de la vida política de Roma. Estar limpio representa tener un estatus o imagen aceptable y de categoría, también representa la imagen de la salud física, mental y emocional. Todos tenemos que estar limpios, no importa la edad.

Consejos generales para el baño:

Motive al paciente tanto como pueda para que se bañe sola(o) si lo pudiera hacer hacerlo todo excepto lavarse los pies y la espalda, poder sostener el jabón mientras el personal de enfermería realice lo demás

La mayoría de los pacientes no necesitan bañarse todos los días pero asegurarse que las manos, cara y genitales se laven todos los días

Tener todos los implementes listos para dar inicio al baño

Mantenga el cuarto a una temperatura agradable

Respetar la privacidad del paciente y realizar la cubierta en cuando lo sea necesario

Utilizar guantes cuando ya exista contacto con el paciente

- Cuidado de la piel

- Higiene bucal:

Cepille los dientes por lo menos una vez al día

Examine las prótesis dentales en forma regular para descartar fisuras

Retire las prótesis dentales para limpiarlas y manténgalas en líquido cuando este fuera de la boca

Haga que las prótesis dentales sean examinadas en forma regular para que encajen bien (una causa común de los problemas de alimentación).

- Cuidado del cabello:
- Un especial cuidado con el cabello resulta agradable para los pacientes adultos mayores, de ser posible siempre vale la pena hacer un esfuerzo realizar esta actividad ya que complace con las necesidades del paciente adulto mayor e incluso existen entidades que forman parte de estas actividades que lo realizan con mucho gusto para ello debemos tener en cuenta lo siguientes consejos:

Mantener el cabello corto y en un estilo fácil de cuidar

Lave el cabello en el fregadero de fácil acceso si ve que en la tina o ducha es más difícil

Si es posible lavar el cabello considere el uso de un shampoo seco disponible en la mayoría de farmacias.

El objetivo de la higiene en el Adulto Mayor:

Conservar la piel en buen estado de limpieza

Colaborar en el mantenimiento del estado de bienestar físico y psíquico

Que tenemos que observar:

Valorar y observar el estado psíquico y físico del adulto mayor

Valorar la autonomía funcional

Valorar estado de cansancio o fatiga

Observar costumbres

Valorar opciones de higiene o baño

- Podemos pensar que el baño no constituye un dilema o reto, que cualquiera puede tomar un baño sin mayor complicación, sin embargo, cuando hablamos de personas de mas de 60 años, las cosas cambian... (23)

Recomendaciones:

Disponer de tiempo necesario

- Valorar las barreras arquitectónicas del cuarto de baño
- La temperatura de la habitación debe ser agradable y de buena iluminación, evitando las corrientes de aire y los cambios bruscos de temperatura.
- Alentar la autonomía para que el adulto mayor siga aseando aquellas partes del cuerpo que aun pueda, y en caso de requerir ayuda ofrecer el apoyo de manera respetuosa y cordial manteniendo una buena comunicación.

Valorar las dificultades reales que le impidan el auto cuidado.

Ayudarle a incorporar nuevos hábitos de aseo: lavado de manos antes y después de ir al baño, antes y después de los alimentos, tener un equipo de aseo personal y promover el "aspecto aseado" como imagen corporal aceptable para los demás.

**- Descanso:**

La satisfacción de la necesidad de sueño y descanso es fundamental para que el ritmo de su cotidianidad no se vea alterado. el sueño se define como la interrupción periódica de conciencia, durante la cual el organismo recupera la energía necesaria para el desarrollo de la actividad que se desempeña en la fase diurna. El organismo durante esta etapa de sueño disminuye sus funciones fisiológicas y permite que se liberen las tensiones acumuladas a lo largo del día.

La disminución de las horas de sueño o del descanso o alteración en el ritmo generen problemas de insatisfacción en el anciano que se traducirán en todas las áreas de su vida diaria. Sensación de cansancio, irritabilidad, disminución de las actividades físicas, son algunas de las consecuencias que pueden observarse.

Para poder llevar una correcta valoración de la necesidad de sueño y descanso en el adulto mayor es necesario recordar que durante el sueño se dan una serie de fases o etapas que irán en forma progresiva de un sueño más profunda para alcanza una ultima etapa que se denomina REM movimiento ocular rápido corresponde con el nivel de sueño más profundo asociado al acto de soñar. Durante las horas del sueño el individuo pasa de forma cíclica por cada una de estas etapas. En el anciano este patrón de sueño presenta modificaciones, el anciano presentará una mayor cantidad de tiempo dedicado a las fases de sueño más ligero y una menor calidad de tiempo a la fase de sueño profundo.

Un buen nivel de satisfacción de esta necesidad es imprescindible para el mantenimiento del resto de las necesidades.

Manifestaciones de independencia:

- El anciano dormirá de forma regular y con sueño reparador.
- Ingerir alimentos suficientes para mantener su energía y sueño continuado.

Actuación de enfermería para el mantenimiento de la independencia:

1.- Objetivos:

- Conocer los hábitos en cuanto a horario, duración, influencia del medio
- Enseñar al anciano las características del sueño y la necesidad de reposos.

- Planificar un programa de actividad y de periodos de reposo.

## 2.- Acciones:

- Enseñar técnicas de relajación y de medios naturales que produzcan sueño.
- Recomendar la no utilización de medicación hipnótica.
- Procurar el uso de prendas adecuadas y confortables.
- Mantener la temperatura ambiental evitando las temperaturas extremas.
- Recomendar la micción antes de acostarse.
- Una alternativa al sueño nocturno puede ser la siesta para conseguir un sueño reparador.

## Manifestaciones de dependencia:

1. Problemas originados por el déficit: insomnio, disnea, incontinencia, pérdida afectiva y déficit alimentario.
2. Problemas originados por sobrecarga: ansiedad, estrés, problemas cerebrales y circulatorios. (34)

### - **Confort**

La definición de confort nos dice que es aquello que produce bienestar y comodidades. Cualquier sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer. La mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, indiferencia frente al ambiente. Esa situación es el confort. Al fin y al cabo, para realizar una actividad el ser humano debe ignorar el ambiente, debe tener confort.

### - **Seguridad /protección:**

Es aquella disciplina que enfatiza el cuidado del paciente referente a la prevención de caídas, accidentes y cuidado funcional del paciente. Se conoce como tal al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que pretenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias sin embargo en el adulto Mayor es un tema de mucho énfasis ya que es ello que provoca la invalidez del mismo, por ello es la importancia e conocer como una necesidad importante del vivir de cada día donde se encuentre y donde vaya

### **Necesidad de Evitar Peligros:**

Manifestaciones de independencia:

- Tomar medidas de autoprotección.
- Controlar emociones poniendo en marcha mecanismos de defensa.
- Moverse de forma segura en el entorno.

Actuación de enfermería en el mantenimiento de la independencia:

#### 1. Objetivos:

- Conocer los hábitos del anciano para mantener un entorno seguro.
- Enseñar al anciano a la prevención de accidentes.
- Preparar de forma conjunta programa de prevención.

## 2. Acciones:

- Mantener un entorno lo más sano posible.
- Evitar el uso de conservantes y revisar la caducidad de los alimentos.
- Evitar esfuerzos excesivos y respetar las propias limitaciones.
- Uso de ropa que proteja del frío o calor excesivo y calzado con suela antideslizante.
- Utilización de prótesis, bastones y audífonos.
- Tomar medidas contra de protección contra el estrés

## Manifestaciones de dependencia:

1. Problemas originados por déficit: fragilidad por desequilibrios físicos o psíquicos, agresiones ambientales, pobreza y polución.
2. Problemas originados por sobrecarga: infecciones, dolor, incoordinación motriz, hiperactividad y estrés.

## Otras relevancias:

### Caídas

- Valorar el riesgo de caídas (existe una pérdida de fuerza, tono y tamaño muscular).
- Evaluar las condiciones ambientales en donde de desenvuelve el adulto mayor como: baño, dormitorio, cocina, salas, escaleras y fuera de la casa. También es importante tener buena iluminación, contar con pisos antideslizantes, entre otras cosas.
- Utilizar zapatos cómodos, anchos, bajos y antideslizantes.
- Promover los beneficios del ejercicio muscular activo

- Promover la recuperación y mantenimiento de la postura corporal
- Vestir al adulto mayor cómodo y adecuado al clima
- Si el adulto mayor ha sufrido caídas durante los últimos 3 meses, se debe derivar junto con sus cuidadores a un programa de educación sistemática.
- ❖ Controlar los peligros ambientales
- Procurar que exista una buena iluminación en los lugares de desplazamientos habituales del AM o en el hospital.
- Procurar que exista una buena ventilación del ambiente físico y de los objetos personales de los AM
- Evitar la luz de frente y brillante.
- Utilizar pisos antideslizantes
- Utilizar colores diferentes para el piso y los muebles, destacando los bordes de las escaleras y pisos resbalosos (baño).
- Evitar el contacto directo con el polvo ambiental

#### **2.2.4.- Cuidado de enfermería en el adulto mayor**

En el estado de salud de un adulto mayor influye distintos factores tales como: influencia genética, habilidades cognoscitivas, edad, sexo, ambiente, etc., experiencias previas de salud sistema de apoyo entre otras dimensiones, al valorar a un adulto mayor es necesario hacerlo en una perspectiva integral para identificar los problemas físicos, psicológico y sociales que presentan ellos y su entorno.

La atención de enfermería descrita en este capítulo se enmarca en el modelo del auto cuidado de Dorotea Orem, que permite su aplicación en todas las situaciones de valencia del adulto, incluyendo al grupo de los que cuidan de él, como parte importante en su cuidado. El objetivo de este tema con respecto al cuidado de enfermería en el adulto mayor es que el profesional de enfermería logre:

- Diferenciar, desde una perspectiva integral, el envejecimiento normal, la parte patológica en un adulto mayor
- Detectar problemas o desviaciones de salud de acuerdo al modelo de Orem.
- Plantearse diagnósticos e intervenciones.
- Clasificar el sistema de enfermería a utilizar
- Conocer y aplicar los cuidados básicos de enfermería geriátrica
- Fortalecer prácticas de autocuidado para los adultos mayores y sus cuidadores
- Ofrecer apoyo a los de toda índole al paciente adulto mayor

” El perspectivismo epistemológico ha apuntado diferentes formas de conocimiento sobre el cuidar dentro de las cuales se destacan es conocimiento estético, el personal intuitivo, el empírico, el ético moral y el metafísico espiritual” ... (35)

### **Calidad en el cuidado de enfermería.**

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.

función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente Adulto Mayor, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total

independencia. La enfermera participa en el cuidado de las necesidades del adulto mayor, como definía F. Nightingale en el siglo XIX “Esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño”. Estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico y cultural, donde cada necesidad insatisfecha afectara al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento, ignorancia sobre acontecimiento de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al adulto mayor verbalizar sus inquietudes y fortalecer su personalidad, a través de una relación humana que genere confianza y empatía, permitiendo a la enfermera conocer al paciente adulto mayor a quien brindará su cuidado y esta persona acepte, participar del cuidado que recibe y se empodere del saber de cuidarse así mismo, siendo el cuidado de enfermería un proceso mental que se expresa a través de sus acciones, palabras, actitudes, y aplicación de técnicas propias.

### **La Calidad:**

Es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas. Es así que para DONABEDIAN: “Calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las

capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.” Para diversos profesionales de la salud, la calidad de atención se fundamenta en la relación de un diagnóstico adecuado para cada paciente, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En tal sentido Motinel considera que: “Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes.

### **Cuidado oportuno en el adulto mayor:**

El cuidado del paciente adulto mayor ha sido tradicionalmente visto por las enfermeras y el público como propio de la profesión de enfermería. Sin embargo, el incremento en la tecnología y especializaciones en diferentes áreas específicas ha contribuido a la personalización del mismo paciente, familia, entorno y personal de enfermería que día a día busca el bienestar y confort del paciente, tal caso se ve en dicha institución como una necesidad necesaria para el vivir del paciente adulto mayor y poder tener en cuenta que tan satisfecho se encuentra durante su estancia en dicha sede institucional. Enfermería investiga en espacios de cuidado limitado. Leninger ha estudiado el cuidado desde una perspectiva de insignia cultural y ha desarrollado una taxonomía de constructor (crítica de cuidado). Bevis describe las variables que afectan las actitudes de cuidado, incluyendo cultura, valores, costos, tiempo, estrés y desarrollo personal.

### **2.2.5.- Rol del personal de Enfermería en el cuidado del Adulto Mayor**

Si bien es cierto que el cuidado del personal de salud en el que interviene el profesional de enfermería y los técnicos de enfermería sencillamente abarca desde el nacimiento hasta la muerte y definitivamente incluye además de poder cuidar su salud y en la enfermedad el simple hecho de tener también sentimientos

ingresa además de ello lo concerniente a los valores como es una de ella la moral entre el personal de salud y el que lo recibe ,para ello el personal de salud debe de tener suficiente conocimiento ,destreza y dominio para la aplicación de técnicas ello se caracteriza por una actitud llena de valores para así poder lograr el bienestar integral de la persona quien recibe los cuidados además de mantener su satisfacción .

Definitivamente la función de tanto la enfermera como todo el personal de salud es de poder conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente adulto mayor ,y demás decir que incluye el apoyo psicológico, social y poder integrarlos a una vida útiles una forma de acción psicodinámica por el cual el adulto mayor goza de total independencia, como definía Virginia Henderson "La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano y enfermo , en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud , su recuperación o una muerte tranquila , que éste realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza , la voluntad y el conocimiento necesario . Y hacer esto de tal forma que le ayude a ser independiente lo antes posible ",y es que los cuidados que empleamos como personal de salud deben de ser oportunos, integrales frente a las diferentes necesidades que pueda tener el adulto mayor, y que ellos ante una insatisfecha forma de cuidado lo que ocasiona es la incertidumbre, inseguridad y ansiedad por el cual evidencia el malestar por medio de su salud, por lo tanto el personal de salud debe fortalecer en sus habilidades y destrezas que permitan que el adulto mayor brinde sus necesidades, inquietudes y así poder fortalecer su personalidad, entonces tener en cuenta que el personal de salud expresa bienestar mediante sus acciones, palabras, actitudes y aplicación de técnica apropiadas, es por ello que los cuidados

están basados en la calidad ,calidez y cuidado personal que son herramientas incondicionales que permitirán el desarrollo profesional en la salud y más aun el bienestar del adulto mayor.

..“Aunque los deterioros físico, mental y sensorial se incrementan con la edad, las limitaciones graves e incapacitantes son todavía relativamente raras entre las personas mayores. El temor a la discapacidad es mayor que su incidencia, y si no se controla, este temor puede perjudicar el estilo de vida de una persona. La ansiedad y el temor por los problemas de salud aumentan a medida que las personas envejecen. Estas preocupaciones no deben ser ignoradas, pero tampoco se deben exagerar. (36)

#### **2.2.6.- Teorías que identifica el cuidado del adulto mayor en la investigación:**

La enfermería ha sido hasta hace pocos años una ocupación basada en la experiencia práctica y en los conocimientos adquiridos empíricamente a través de la repetición continuada de las acciones. Esta concepción de enfermería conducía a que los profesionales centraran exclusivamente su atención a la adquisición de los conocimientos necesarios para desarrollar determinadas técnicas, derivadas en su mayoría del quehacer profesional de otras disciplinas.

OREM tuvo una intuición acerca de por qué los individuos necesitan la ayuda de la enfermería y pueden ser ayudados a través de ella. La reflexión sobre este tema le proporciono los conocimientos necesarios para formular y expresar su concepto de enfermería. Dentro de su trayectoria como teorista no influyo ninguna enfermera más que otra sino que fue el conjuntó de todas con las que había tenido contacto y experiencia de la misma lo que le sirvió de fuente.

Definitivamente para un buen cuidado y la satisfacción del paciente adulto mayor es necesario saber los conceptos importantes que definió Dorothea Orem ya que todo personal de enfermería debe de tomar como principio para un buen cuidado.

Conceptos importantes que definió Dorothea Orem

Dorothea Orem definió el concepto de persona, salud y enfermería de la siguiente manera:

**Concepto de persona:**

Concibe al ser humano como un organismo biológico, racional y pensante. Como tal es afectado por el entorno y es capaz de acciones predeterminadas que le afecten a él mismo, a otros y a su entorno, condiciones que le hacen capaz de llevar a cabo su auto cuidado. Además es un todo complejo y unificado objeto de la naturaleza en el sentido de que está sometido a las fuerzas de la misma, lo que le hace cambiante. Es una persona con capacidad para conocerse, con facultad para utilizar las ideas, las palabras y los símbolos para pensar, comunicar y guiar sus esfuerzos, capacidad de reflexionar sobre su propia experiencia y hechos colaterales, a fin de llevar a cabo acciones de auto cuidado y el cuidado dependiente...(37)

**Concepto de Salud:**

La Salud es un estado que para la persona significa cosas diferentes en sus distintos componentes. Significa integridad física, estructural y funcional; ausencia de defecto que implique deterioro de la persona; desarrollo progresivo e integrado del ser humano como una unidad individual, acercándose a niveles de integración cada vez más altos.

El hombre trata de conseguir la Salud utilizando sus facultades para llevar a cabo acciones que le permitan integridad física, estructural y de desarrollo.

### **Concepto de Enfermería:**

Enfermería es proporcionar a las personas y/o grupos asistencia directa en su auto cuidado, según sus requerimientos, debido a las incapacidades que vienen dadas por sus situaciones personales.

Los cuidados de Enfermería se definen como ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener, por si mismo, acciones de auto cuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y afrontar las consecuencias de esta.

Coincido con la autora en las definiciones elaboradas por ella ya que la persona tiene que ser visto como un ser holístico y por ende desde el punto de vista biológico y social. Aunque ella no hizo una definición del entorno no lo omitió en ningún momento ya que al definir el concepto de persona dijo que este es afectado por el entorno y a partir de las modificaciones del mismo, el ser humano es capaz de actuar, es decir que ella conocía que el entorno, la persona y la salud estaban estrechamente relacionados.

Una vez definidos los elementos que conformarían el marco conceptual de su teoría o modelo, Orem define su modelo como una teoría general de enfermería que se compone de otras relacionadas entre sí:

#### **a) Teoría del Auto cuidado:**

En la que explica el concepto de auto cuidado como una contribución constante del individuo a su propia existencia: "El auto cuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los

factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar".

Define además tres requisitos de auto cuidado, entendiendo por tales los objetivos o resultados que se quieren alcanzar con el auto cuidado:

Requisitos de auto cuidado universal: son comunes a todos los individuos e incluyen la conservación del aire, agua, eliminación, actividad y descanso, soledad e interacción social, prevención de riesgos e interacción de la actividad humana.

Requisitos de auto cuidado del desarrollo: promover las condiciones necesarias para la vida y la maduración, prevenir la aparición de condiciones adversas o mitigar los efectos de dichas situaciones, en los distintos momentos del proceso evolutivo o del desarrollo del ser humano: niñez, adolescencia, adulto y vejez.

- Requisitos de auto cuidado de desviación de la salud, que surgen o están vinculados a los estados de salud.

#### **b) Teoría del déficit de auto cuidado:**

En la que describe y explica las causas que pueden provocar dicho déficit. Los individuos sometidos a limitaciones a causa de su salud o relaciones con ella, no pueden asumir el auto cuidado o el cuidado dependiente. Determina cuándo y por qué se necesita de la intervención de la enfermera.

#### **c) Teoría de los sistemas de enfermería:**

En la que se explican los modos en que las enfermeras/os pueden atender a los individuos, identificando tres tipos de sistemas:

Sistemas de enfermería totalmente compensadores: La enfermera suplente al individuo.

Sistemas de enfermería parcialmente compensadores: El personal de enfermería proporciona auto cuidados.

Sistemas de enfermería de apoyo-educación: la enfermera actúa ayudando a los individuos para que sean capaces de realizar las actividades de auto cuidado, pero que no podrían hacer sin esta ayuda.

Para Orem el objetivo de la enfermería radicaba en: " Ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de auto cuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de dicha enfermedad". Además afirma que la enfermera puede utilizar cinco métodos de ayuda:

- Actuar compensando déficit
- Guiar
- Enseñar
- Apoyar
- Proporcionar un entorno para el desarrollo.

Los métodos de asistencia de enfermería que D. Orem propone, se basan en la relación de ayuda y/o suplencia de la enfermera hacia el paciente, y son:

- 1.- Actuar en lugar de la persona, por ejemplo, en el caso de personas mayores (ancianos).
- 2.- Ayudar u orientar a la persona ayudada, como por ejemplo en el de las recomendaciones sanitarias a las mujeres embarazadas.
- 3.- Apoyar física y psicológicamente a la persona ayudada. Por ejemplo, aplicar el tratamiento médico que se haya prescrito.
- 4.- Promover un entorno favorable al desarrollo personal, como por ejemplo las medidas de higiene en las escuelas

- 5.- Enseñar a la persona que se ayuda; por ejemplo, la educación a un paciente adulto mayor en cuanto a la higiene que debe realizar.

El auto cuidado es la responsabilidad que tiene un individuo para el fomento, conservación y cuidado de su propia salud y este se define como el conjunto de acciones intencionadas que realiza o realizaría la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. El auto cuidado, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma.

Seleccionar sistema de enfermería a utilizar según el modelo del auto cuidado para planificar la atención de enfermería que se requiere. Acoger al momento de la entrevista al adulto mayor y sus cuidadores:

Escuchar aquello que el adulto mayor nos quiere decir

Dirija la voz al oído del adulto mayor, colocarse de frente y a su altura.

Hablarle despacio, evitando los tonos agudos

Utilizar un lenguaje sencillo, coherente y concreto de acuerdo a los requerimientos del adulto mayor.

- Controlar los signos vitales

1. Realizar examen físico detallado
2. Buscar aquellos parámetros de normalidad e identificar las patologías con el objeto de derivar en forma oportuna
3. Identificar los déficit de auto cuidado para determinar el plan de cuidados que requiera el adulto mayor...(38)

- Teoría de Virginia Henderson:

Henderson define a la enfermería en términos funcionales como :  
" La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano

y enfermo , en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud , su recuperación o una muerte tranquila , que éste realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza , la voluntad y el conocimiento necesario . Y hacer esto de tal forma que le ayude a ser independiente lo antes posible”

Las necesidades humanas básicas según Henderson, son:

- 1º.- Respirar con normalidad.
- 2º.- Comer y beber adecuadamente.
- 3º.- Eliminar los desechos del organismo.
- 4º.- Movimiento y mantenimiento de una postura adecuada.
- 5º.- Descansar y dormir.
- 6º.- Seleccionar vestimenta adecuada.
- 7º.- Mantener la temperatura corporal.
- 8º.- Mantener la higiene corporal.
- 9º.- Evitar los peligros del entorno.
- 10º- Comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades, miedos u Opiniones.
- 11º- Ejercer culto a Dios, acorde con la religión.
- 12º- Trabajar de forma que permita sentirse realizado.
- 13º- Participar en todas las formas de recreación y ocio.
- 14º- Estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.

Partiendo de la teoría de las necesidades humanas básicas, la autora identifica 14 necesidades básicas y fundamentales que comporten todos los seres humanos, que pueden no satisfacerse

por causa de una enfermedad o en determinadas etapas del ciclo vital, incidiendo en ellas factores físicos, psicológicos o sociales.

Normalmente estas necesidades están satisfechas por la persona cuando ésta tiene el conocimiento, la fuerza y la voluntad para cubrir las (independiente), pero cuando algo de esto falta o falla en la persona, una o más necesidades no se satisfacen, por lo cual surgen los problemas de Salud (dependiente). Es entonces cuando la enfermera tiene que ayudar o suplir a la persona para que pueda tener las necesidades cubiertas. Estas situaciones de dependencia pueden aparecer por causas de tipo físico, psicológico, sociológico o relacionado a una falta de conocimientos.

V. Henderson, parte del principio de que todos los seres humanos tienen una serie de necesidades básicas que deben satisfacer dichas necesidades son normalmente cubiertas por cada individuo cuando está sano y tiene los suficientes conocimientos para ello.

Según este principio, las necesidades básicas son las mismas para todos los seres humanos y existen independientemente de la situación en que se encuentre cada individuo. Sin embargo, dichas necesidades se modifican en razón de dos tipos de factores:

Permanentes: edad, nivel de inteligencia, medio social o cultural, capacidad física.

Variables: estados patológicos: Relacionado con procesos de la edad del adulto mayor en toda dimensión de sus necesidades básicas, relaciones interpersonales y la calidad en el cuidado.

## **2.3.- DEFINICION DE TERMINOS**

### **2.3.1.- Nivel de satisfacción:**

Definitivamente que esta expresión está referida por el paciente adulto mayor, respecto a la percepción de la calidad y calidez en los cuidados del personal de salud, percibidos durante su estadía en el Servicio de Medicina, son categorizados en nivel de satisfacción alto, nivel de satisfacción medio, nivel de satisfacción baja.

### **2.3.2.- Satisfacción:**

Se distingue de la calidad de vida. Esta última es un marco variable muy difícil de manejar de forma operativa. La satisfacción de vida engloba un juicio general (subjetivo y afectivo) hacia determinadas áreas de relación. En el caso de los ancianos, la satisfacción con el desempeño laboral y social, las condiciones de vivienda y cuidado actual, las relaciones familiares, el desempeño personal (grado de dependencia y salud), las relaciones amígaes y sociales.

### **2.3.3.- Adulto mayor:**

Una persona mayor es considerada a toda aquella que tienen 60 o más años. En el Perú, conforme a lo establecido en la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante Resolución 50/141 del 30 de enero de 1996, la denominación utilizada para este grupo poblacional es el de Personas Adultas Mayores.

### **2.3.4.- Relaciones interpersonales:**

Las relaciones interpersonales son las interacciones sociales entre el prestador de servicio (enfermera) y el paciente, que involucra una actitud de atención e interés por servir al paciente, también debe de estar enmarcado en una relación de comunicación, respeto y cordialidad mutua.

### **2.3.5.- Cuidados básicos:**

Los cuidados básicos que ofrece el personal de enfermería al adulto mayor tienen como única función ayudar al individuo a mantener el equilibrio filológico y emocional para poder conseguir su independencia y bienestar.

### **Necesidades en los Cuidados de Calidad:**

El cuidado de calidad engloba una serie de perspectivas como lo es en forma oportuna y continua para el funcionamiento humano que se refleja a través de la percepción y trato al paciente por parte del personal de enfermería.

### **2.3.6.- Personal de enfermería:**

Es referido al personal profesional, técnico que proporciona cuidados en dicha Institución, además aquellas personas reconocidas por su rol de cuidado del paciente adulto mayor en todas sus dimensiones.

### **2.3.7.- Enfermería:**

Tiene como única función ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuya a su salud o recuperación (o una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad o conocimiento necesario, haciéndolo de tal modo que se le facilite su independencia lo más rápido posible

### **2.3.8.- Servicio de Medicina:**

Es el lugar donde las personas adulto mayores se encuentran internados por diferentes cuadros clínicos y reciben atención médica y cuidados del personal asistencial, y descansan libre y cómodamente.

## **2.4. HIPÓTESIS.**

### **2.4.1.- Hipótesis General:**

Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores del Servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren 2010. **Es medio a alto.**

### **2.4.2.- Hipótesis Específica:**

Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores referentes a la relación interpersonal, en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014: **Es medio**

Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores en relación a necesidades básicas en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche - Arequipa – 2014.: **Es medio**

Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores en relación a necesidades en los cuidados de calidad con calidez en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyoneche - Arequipa – 2014: **Es medio**

## **2.5. VARIABLES**

Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera (o) los pacientes adultos mayores del Servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en el 2010.

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

El nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor brindado por el personal de enfermería engloba todo un proceso de cuidados como relaciones personales, cuidados básicos y la calidad, por el cual el paciente percibe diariamente, y de ello se forma opiniones

con respecto a su satisfacción ante lo recibido, la prestación de servicios es de suma importancia para poder mantener su tranquilidad y así alcanzar un nivel de servicio aceptable y satisfactorio a lo que se quiere llegar

### 2.5.2. Definición operacional de la variable

Nivel de satisfacción del paciente adulto Mayor con respecto a los cuidados brindados por el personal de enfermería son aquellas expresiones de bienestar el cuál manifiesta el paciente ante su observación y percepción, esta expresión recolectada mediante formulario estructurado a través de la entrevista

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICION OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>
Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyoneche - Arequipa – 2014.	El nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor brindado por el personal de enfermería engloba todo un proceso de cuidados como relaciones personales, cuidados básicos y la calidad, por el cuál el paciente percibe diariamente, y de ello se forma opiniones con respecto a su satisfacción ante lo recibido, la prestación de	Nivel de satisfacción del paciente adulto Mayor con respecto a los cuidados brindados por el personal de enfermería son aquellas expresiones de bienestar el cuál manifiesta el paciente ante su observación y percepción, esta expresión recolectada mediante formulario estructurado a	<p><b><u>Relación Interpersonal.</u></b></p> <p>La relación interpersonal constituye un aspecto básico en la vida del paciente y del ser humano, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en si mismo, la comunicación es necesaria para el bienestar psicológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Respeto</b></li> <li>❖ <b>Comunicación</b></li> </ul>
			<p><b><u>Necesidades Básicas:</u></b></p> <p>Los cuidados básicos que ofrece el personal de enfermería al adulto mayor tiene como única función ayudar al individuo a mantener el equilibrio filológico y emocional para poder conseguir su independencia, y bienestar</p> <p><b><u>Necesidades en los Cuidados</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Nutrición</b></li> <li>❖ <b>Higiene</b></li> <li>❖ <b>Eliminación</b></li> <li>❖ <b>Confort</b></li> <li>❖ <b>Descanso</b></li> </ul>

	servicios es de suma importancia para poder mantener su tranquilidad y así alcanzar un nivel des servicio aceptable y satisfactorio a lo que se quiere llegar.	través de la entrevista.	<p><b><u>de Calidad con calidez:</u></b></p> <p>El cuidado de calidad engloba una serie de perspectivas como lo es en forma oportuna y continua para el funcionamiento humano que se refleja a través de la percepción y trato al paciente por parte del personal de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Recreación</b></li> <li>❖ <b>Seguridad/protección</b></li> <li>❖ <b>Educación</b></li> <li>❖ <b>Oportuno</b></li> <li>❖ <b>Continuo</b></li> </ul>
--	--	--------------------------	--	--

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO**

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo y de cohorte transversal.

Es de tipo descriptivo por que describe la realidad a estudiar, es decir busca especificar las propiedades, características, perfiles de las personas, procesos o cualquier otro fenómeno que se somete a análisis. Es decir, describe la relación interpersonal, los cuidados básicos y el cuidado de calidad ante la percepción del paciente.

Es de cohorte transversal por que el estudio se realiza en un momento dado de tiempo. Es decir, se investigará el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con respecto a los cuidados brindados por el personal de enfermería en el “Servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren” en un punto en el tiempo en el cual se ha programado la presente investigación.

## **MÉTODO**

Siendo la presente investigación de enfoque cuantitativo los métodos a utilizar será teóricos y empíricos esto debido al procesamiento de datos, ya que se utiliza diseño para captar el fenómeno en una sola faceta, teniendo en cuenta que el estudio de la variable se realiza en un determinado momento y la necesidad de construir un referente teórico que fundamente el desarrollo y los resultados de la presente investigación.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO O INVESTIGACIÓN**

El lugar seleccionado para llevar a cabo la presente investigación es el Servicio en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyoneche - Arequipa – 2014.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población seleccionada para llevar a cabo la presente investigación es el Servicio de Medicina del Hospital III Goyoneche - Arequipa – 2014, constituido por 46 adultos mayores de ambos sexos entre 65 y 95 años de edad, generalmente con uso de sus facultades cognoscitivas, internados todo el tiempo que requiera recuperarse, obtienen cuidados referidos al cuadro clínico que presentan cada uno, reciben visita por parte de su familia o personas ligadas a su entorno familiar en horarios establecidos, a la vez de percepciones del mismo hacia los cuidados brindados por el personal de enfermería.

Criterio de inclusión:

-Pacientes adultos mayores de 65 años de edad

--Pacientes con posibilidad de movimientos voluntarios

Pacientes adultos mayores que responden tanto oral y/escrito

Criterio de exclusión:

- Personal de enfermería
- Médicos
- Familiares
- Pacientes postrados
- Pacientes con problema cognoscitivo

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El presente estudio de investigación utilizará la técnica de la encuesta, como instrumento de recolección de datos será por medio de cuestionario modificado tipo likert para el recojo de la información, ya que es una técnica totalmente adecuado para poder cumplir con los objetivos trazados del estudio y así poder obtener la información correspondiente sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto a los cuidados que brinda el personal de enfermería que se reciben en este centro hospitalario, este instrumento consta de las siguientes partes: breve introducción de dicha investigación, datos generales en las cuales consta la edad, sexo, grado de instrucción, además de tener dimensiones que se describen a continuación.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>N° DE ITEMS</b>
RELACIÓN INTERPERSONAL	8
NECESIDADES BÁSICAS	17
NECESIDADES EN LOS CUIDADOS DE CALIDAD	6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para dar validez al instrumento aplicado se realizó el juicio de expertos, para ello se contará con profesionales destacados en el ámbito de enfermería; los mismos que proporcionaran las sugerencias necesarias a los investigadores para realizar los reajustes pertinentes para el cumplimiento de los objetivos. Se obtuvo el valor de 0,91

Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto a 10 adultos mayores. Se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0,86

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

La recolección de datos se llevará a cabo en primera instancia con la coordinación respectiva para el otorgamiento de permisos y autorizaciones necesarias para dicha recolección, se coordinará mandando una carta de presentación al Director del Hospital según requerimiento, definitivamente se pondría en claro la forma en que se

llevaría a cabo el inicio de la recolección de datos teniendo en cuenta las fechas planificadas, también teniendo en cuenta que dicho hospital está respaldado por el mismo Médico Jefe del Servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, ubicada en Calle La Colina S/N. distrito de Bellavista, Callao,

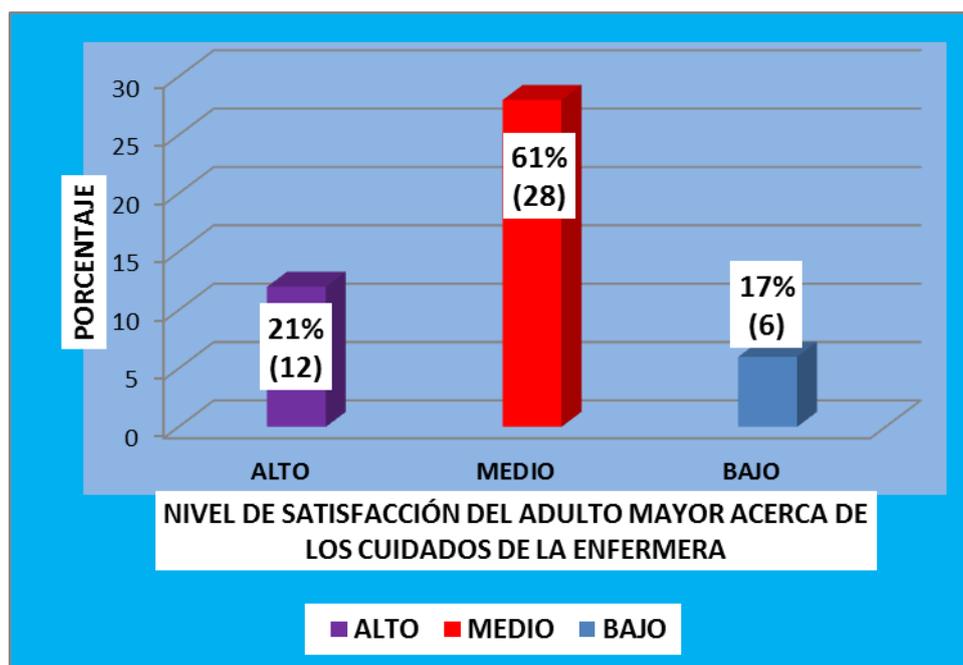
Será muy necesaria la ayuda de todo el personal que labora en dicho centro ya que se necesitará la presencia de los pacientes adultos mayores en general para la ejecución del trabajo de investigación, la recolección de datos se llevará a cabo a través de una matriz de codificación sobre datos establecidos en códigos en programas de informática aplicada.

Los datos obtenidos se procesaron mediante los programas informáticos Excel y SPSS v.19

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICA 1

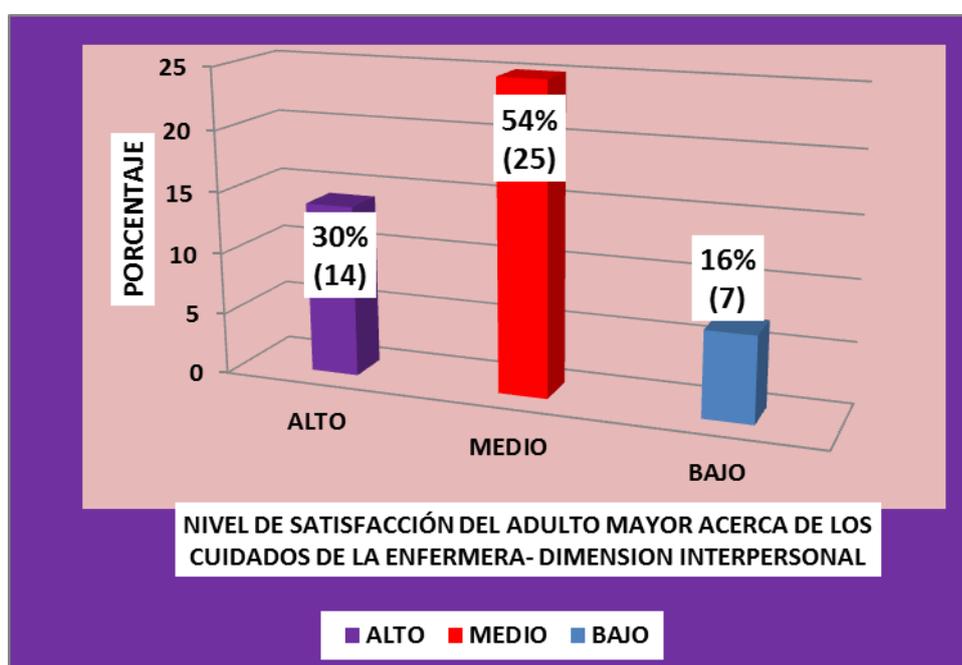
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR ACERCA DE LOS CUIDADOS POR DIMENSIONES, QUE RECIBE POR PARTE DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ - AREQUIPA – 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 61%(28), Alto en un 21%(12) y Bajo en un 17%(6). Estos niveles de satisfacción se presentan de acuerdo a las respuestas de los pacientes adultos mayores quienes señalan: El personal de enfermería no se identifica ni saluda amablemente, asimismo no lo trata con respeto y amabilidad, también a veces lo escucha atentamente, así como a veces la enfermera supervisa los alimentos, la temperatura y la hora exacta en la cual debe recibir los alimentos. Además la enfermera no lo ayuda con el baño diario ni lo afeita, así como no le cambia la ropa de la cama., tampoco lo ayuda con sus necesidades fisiológicas.

## GRAFICA 2

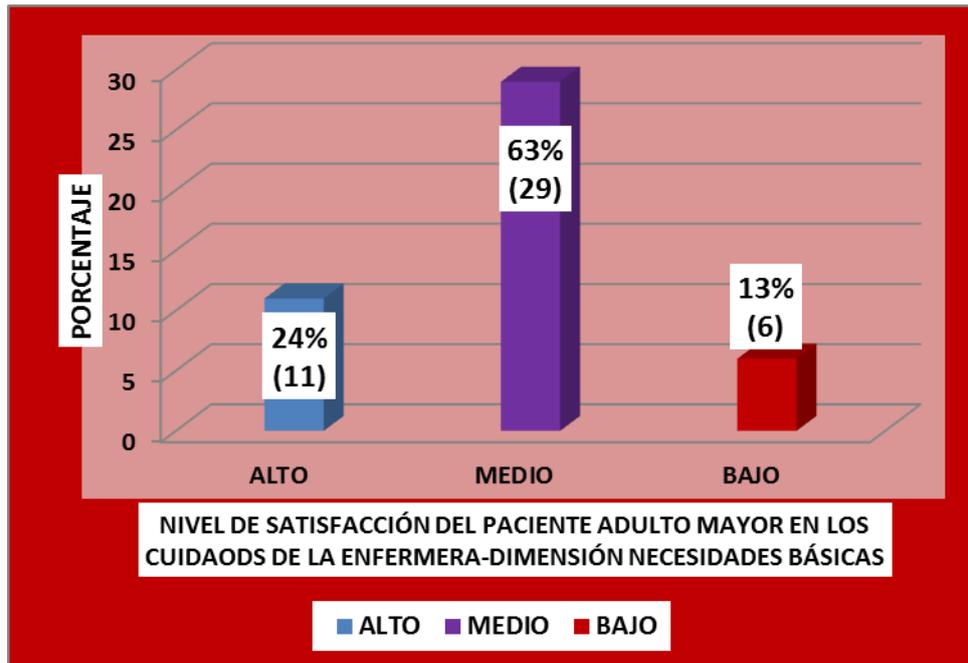
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR ACERCA A LOS CUIDADOS QUE RECIBE DE LA ENFERMERA (O) EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENCHE - AREQUIPA – 2014.**



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión Interpersonal, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 54%(25), Alto en un 30%(14) y Bajo en un 16%(7).

### GRAFICA 3

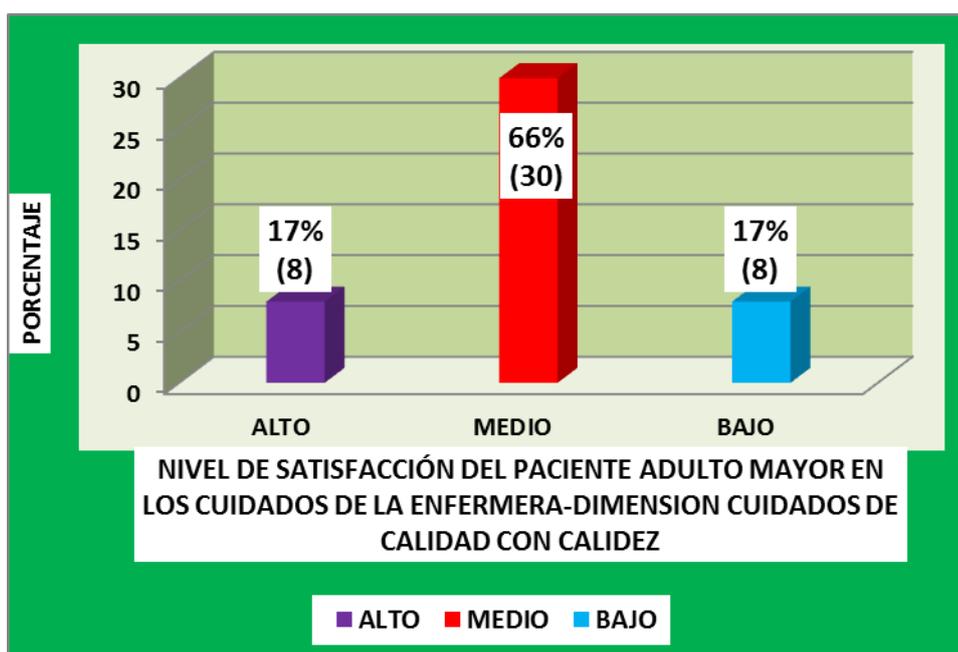
#### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR ACERCA A LOS CUIDADOS QUE RECIBE DE LA ENFERMERA (O) EN LA DIMENSIÓN NECESIDADES BÁSICAS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYONECHE - AREQUIPA – 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión necesidad básicas, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 63%(29), Alto en un 24%(11) y Bajo en un 13%(6).

**GRAFICA 4**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR ACERCA A LOS CUIDADOS QUE RECIBE DE LA ENFERMERA (O) EN LA DIMENSIÓN DE NECESIDADES DE CUIDADOS DE CALIDAD CON CALIDEZ EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYONECHE - AREQUIPA – 2014**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión cuidados de calidad con calidez, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 66%(30), Alto y Bajo en un 17%(8) respectivamente..

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General

H1: Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores del Servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren 2010. Es medio.

Ho: Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores del Servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren 2010. No es medio.

Ha  $\neq$  Ho

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado ( $X^2$ )

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	12	28	6	46
Esperadas	15	15	16	
(O-E) <sup>2</sup>	9	169	100	
(O-E) <sup>2</sup> /E	0,6	11,3	6,25	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 18,15; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ( $X_T^2 < X_C^2$ ), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha).

Siendo cierto que: Nivel de satisfacción acerca de los cuidados que reciben de la enfermera(o), los pacientes adultos mayores del Servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren 2010. Es medio.

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 61%(28), Alto en un 21%(12) y Bajo en un 17%(6). Estos niveles de satisfacción se presentan de acuerdo a las respuestas de los pacientes adultos mayores quienes señalan: El personal de enfermería no se identifica ni saluda amablemente, asimismo no lo trata con respeto y amabilidad, también a veces lo escucha atentamente, así como a veces la enfermera supervisa los alimentos, la temperatura y la hora exacta en la cual debe recibir los alimentos. Además la enfermera no lo ayuda con el baño diario ni lo afeita, así como no le cambia la ropa de la cama., tampoco lo ayuda con sus necesidades fisiológicas. Coincidiendo con Ramió (2013) Que muchas de las enfermeras no tienen cualidades para poder realizar actividades de cuidado y otras actividades, por lo que se vio la insatisfacción de los pacientes por la falta de valores de muchas de ellas, para ello se necesita motivación y una mejor evaluación cada vez que sea necesario". Magallan (2014) concluyendo: "Que las actitudes de las enfermeras son deficientes por lo que se necesita trabajar en consolidados de acciones de capacitación para poder enfatizar a cada personal de salud la importancia sobre las actitudes que debe de tener el personal de salud en relación a los pacientes".

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión Interpersonal, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 54%(25), Alto en un 30%(14) y Bajo en un 16%(7). Coincidiendo con Prosper (2014) "Que los valores van de la mano con las actitudes del personal de salud por lo tanto es de suma importancia establecer que el profesional debe de caracterizarse por ser persona de calidad de cuidado y con calidez"

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión necesidad básicas, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 63%(29), Alto en un 24%(11) y Bajo en un 13%(6). Coincidiendo con Madrigal (2006) resultado: "Que la satisfacción de los pacientes en relación a cuidado que da la enfermera es claramente muy deficiente, y la insatisfacción del paciente frente a su cuidado, sentirse menos es lo que logra el trato que recibe, para ello una buena organización y mantener la calidad de cuidado evitara el sufrimiento"

## **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión cuidados de calidad con calidez, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio en un 66%(30), Alto y Bajo en un 17%(8) respectivamente.. Coincidiendo con Madrigal (2006) resultado: "Que la satisfacción de los pacientes en relación a cuidado que da la enfermera es claramente muy deficiente, y la insatisfacción del paciente frente a su cuidado, sentirse menos es lo que logra el trato que recibe, para ello una buena organización y mantener la calidad de cuidado evitara el sufrimiento". Coincidiendo además con Cruz (2014) "Que todo paciente siempre toma referencias de las actitudes del personal de en cada acción que realiza cotidianamente, además de brindar cuidados que satisfagan al paciente teniendo en cuenta la interrelación que existe entre personal y usuario"

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio. Estos niveles de satisfacción se presentan de acuerdo a las respuestas de los pacientes adultos mayores quienes señalan: El personal de enfermería no se identifica ni saluda amablemente, asimismo no lo trata con respeto y amabilidad, también a veces lo escucha atentamente, así como a veces la enfermera supervisa los alimentos, la temperatura y la hora exacta en la cual debe recibir los alimentos. Además la enfermera no lo ayuda con el baño diario ni lo afeita, así como no le cambia la ropa de la cama., tampoco lo ayuda con sus necesidades fisiológicas. Comprobado estadísticamente por el Chi Cuadrado con un valor de 18,5 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### **SEGUNDO**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión Interpersonal, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio.

### **TERCERO**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión necesidad básicas, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio.

### **CUARTO**

El nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca del cuidado de la enfermera en la dimensión cuidados de calidad con calidez, en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa, es Medio.

## **RECOMENDACIONES**

Promover las capacitaciones a la enfermera sobre el cuidado de calidad al paciente adulto mayor, con el fin de mantener el nivel de satisfacción de dichos pacientes en el Servicio de Medicina del Hospital Goyoneche-Arequipa,.

Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería en el paciente adulto mayor teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.

Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.

Promover estudios de investigación similares en pacientes de otro grupo étnico, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) G.H Dolores M. Satisfacción del usuario del adulto Mayor con calidad de atención de enfermería I, 4a. Ed. de su libro de enfermería básica y especializada, Lima 2006
- (2) Organización Mundial De Salud área de estadística – MINSA, Manifestaciones plenas de cada año “edad en adulto mayor “2009, consultado (26 de setiembre del 2010). Disponible en:  
  
[www.inei.gob.pe/biblioineipub/](http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/)
- (3) Instituto Nacional de Estadística e Informática “Adulto Mayor”, (revista MINSA) 2007, consultado el (29 de setiembre del 2010). Disponible en:  
  
[www.inei.gob.pe/](http://www.inei.gob.pe/)
- (4) OPS. Documento estadístico (revista On Line) 2009, consultado (2 de octubre 2010) disponible en:  
  
[www.ops.org.bo/servicios](http://www.ops.org.bo/servicios)
- (5) Galoc M. Actitudes de las enfermeras hacia el paciente anciano y su atención en enfermería, en referencia a los cuidados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 1998 (tesis para licenciatura en enfermería) UNMSM-Lima 2002.
- (6) Alvarado R. S. Plan de cuidados y calidad de atención que brinda la enfermera en pacientes de la tercera edad en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 1996 (tesis para obtener la licenciatura de enfermería) Lima - Perú 1996.
- (7) Vilca M.A. Conocimientos de las enfermeras sobre el proceso de atención de enfermería y su aplicación durante la atención al paciente en el hospital Alberto Hurtado Abadía – EsSALUD, [tesis para obtener el grado de doctorado] [Lima-Perú 2005].

- (8) Ramió Jofre, Anna. Valores y actitudes profesionales estudio de las practicas profesionales de enfermera, Cataluña – España 2005.
- (9) Prosper Manglano, Felipe. Los valores profesionales, Barcelona 2004.
- (10) Madrigal Sartre, Tabasco. Satisfacción del usuario adulto con la calidad del servicio en centro de Salud Gaviotas, México 2006.
- (11) Cruz Valeria. Percepción que tiene el usuario de la calidad de atención de enfermería en pacientes adulto mayor, México 2005.
- (12) Organización Mundial de la Salud. Tema trascendental del futuro envejecimiento.
- (13) BURKE M. Mary. Enfermería Gerontológico. Cuidados Integrales del Adulto Mayor”. 2a. ed. Ed. Harcourt Brace. España 1993. Pág. 4.
- (14) BURKE M. Mary. Enfermería Gerontológica. Cuidados Integrales del Adulto Mayor. 2ª. ed. Ed. Harcourt Brace. España 1993. Pág. 8-13
- (15) Colección Stile: Siglo XXI –enciclopedia de enfermería 2005  
Ed. DAE-volumen 5. Enfermería del anciano y vejez.
- (16) Pérez, E. Enfermería Gerontológico. OPS 1993. Pág. 7
- (17) Irvin h. r. y colaboradores. Envejecimiento, Verey nettle ,2004
- (18) Garsip, T : Envejecimiento y la sociedad. 2ª ed –pag.15.
- (19) Revista de Pos-grado de la Cátedra envejecimiento y sus tipos N° 100. Diciembre 2005.
- (20) Rodex T. Biología, Proceso y Estado de Envejecimiento, Editorial Mansson, edición 2004 Barcelona–Madrid.
- (21) Sánchez A. Nutrición en el adulto mayor, VALED-2005 MEXICO. 2ª ed.
- (22) MINSA–MINISTERIO DE SALUD. Alimentación En El Adulto Mayor 2008.
- (23) VARIOS. Higiene preventiva de la tercera edad, Karpos-Madrid 1979-2003
- (24) VICTOR FRANK. Aspecto psicoanalítico y afectivo del anciano - 2001

- (25) Benedett M. Escritor uruguayo contemporáneo. Libro: Satisfacción del usuario – 2007.
- (26) Folleto de investigación–Universidad Federico Villarreal. Satisfacción complementaria, 2007.
- (27) Pascoe G. Patient. Satisfacción in primary health care (satisfacción primaria), evolución y planificación de programa 2005.
- (28) Folleto de enfermería. Trato amable a los pacientes, edición 2008
- (29) Cabrero, j; Richart, m. y Reig, A. (1995). Validez de constructor de tres escalas de satisfacción del paciente mediante la estrategia de matrices multirrasgo-multimétodo. *Análisis y Modificación de Conducta*,
- (30) Orem D.E. Nursing: Concepts of practice, 2da. NY: Mc Graw Hill; 1988.
- (31) sorteen I. (psicóloga), Caracas. Libro de relaciones interpersonales y formación de docentes de enfermería.
- (32) Castillo Rabaned M. Castillo Rabaneda Unidad de Nutrición y Dietética Clínica. Hospital Universitario La Paz. Madrid.}
- (33) García Hernández, Misericordia, María Pilar Torres. egea 2ª. Enfermería geriatría edición 2006 – 2007.

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca de los cuidados que reciben de la Enfermera (o) en el SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA - 2014”**

**BACHILLER: ANDRADE MORALES, SANDRA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIIMENSIONES	INDICADORES
¿Cual es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores acerca de los cuidados que recibe de la enfermera (o) en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca de los cuidados de la enfermera (o) en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICO</b></p> <p>- Determinar el grado de <b>Relación Interpersonal</b> en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche,</p>	<p><b>2.1 ANTECEDENTES</b></p> <p>-Nacionales</p> <p>-Internacionales</p> <p><b>2.2 BASE TEORICA</b></p> <p>2.2.1 Satisfacción del Paciente adulto mayor</p> <p>- Reseña histórica</p> <p>- Definición</p> <p>- Características</p> <p>- Sintomatología</p> <p>- Dimensiones</p>	<p><b>H. GENERAL:</b></p> <p>El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, arequipa-2014. <b>Es bajo.</b></p> <p><b>H. ESPECIFICA:</b></p> <p>- El grado de <b>Relación Interpersonal</b> en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-</p>	<p>El nivel de satisfacción acerca de los cuidados de la enfermera (o) los pacientes adultos mayores del Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014 en el 2012.</p>	<p><b><u>Relación Interpersonal.</u></b></p> <p>Las relaciones interpersonales constituyen pues, un aspecto básico en la vida del paciente y del ser humano, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en si mismo, la comunicación es necesaria para el bienestar psicológico</p> <p><b><u>Necesidades Básicas:</u></b></p> <p>Los cuidados básicos que ofrece el personal de enfermería al adulto mayor tiene como única función</p>	<p>- Respeto</p> <p>- Comunicación</p>

	<p>Arequipa-2014.</p> <p>-Determinar el grado de <b>Necesidades Básicas</b> en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014</p> <p>-Determinar el grado de <b>Necesidades en los cuidados de Calidad</b> en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratamiento</li> <li>- Prevención</li> <li>- Prevalencia en el mundo</li> <li>- Latinoamérica y en el Perú</li> </ul> <p>2.2.2 Desempeño laboral de las enfermeras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño laboral</li> <li>- El clima institucional</li> </ul> <p><b>2.3 MARCO CONCEPTUAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nivel de satisfacción</li> <li>-Satisfacción</li> <li>-Adulto mayor</li> <li>-Cuidado de calidad</li> <li>-Cuidado con calidez</li> <li>-Personal de enfermería</li> <li>-Enfermería</li> <li>-Servicio de Medicina</li> </ul>	<p>2014: Es BAJO</p> <p>-El grado de <b>Necesidades Básicas</b> en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014: Es bajo</p>		<p>ayudar al individuo a mantener el equilibrio filológico y emocional para poder conseguir su independencia, y bienestar</p> <p><b><u>Necesidades en los Cuidados de Calidad:</u></b></p> <p>El cuidado de calidad engloba una serie de perspectivas como lo es en forma oportuna y continua para el funcionamiento humano que se refleja a través de la percepción y trato al paciente por parte del personal de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nutrición</li> <li>- Higiene</li> <li>- Eliminación</li> <li>- Confort</li> <li>- Descanso</li> <li>- Recreación</li> <li>- Seguridad</li> <li>Protección</li> <li>- Educación</li> <li>- Oportuno</li> <li>- Continuo</li> </ul>
--	---	---	--	--	---	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I.-PRESENTACION:

Buenos días señores (ras), soy estudiante de la Universidad Alas Peruanas. El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación tiene el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a la atención que recibe de la enfermera.

La información obtenida nos ayudara a mejorar los cuidados de la enfermera al paciente adulto mayor.

#### II.-INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es confidencial, le pedimos a usted que responda con la mayor veracidad posible.

#### III. DATOS GENERALES:

Edad: ..... Sexo: ..... Estado civil: .....

Ocupación: .....

Grado de Instrucción:

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

Cual es su problema de salud.....

Lugar de nacimiento: .....

Tiempo de residencia en Lima: .....

I

## V.- CONTENIDO-

### RELACIONES INTERPERSONALES.

#### A.- COMUNICACIÓN

1.- Usted identifica al personal de enfermería

- a).-si ( )
- b).-no ( )

2.-El color del uniforme que utiliza el personal de enfermería es: marque solo una

Respuesta:

- a).-blanco
- b).-turquesa
- C).-verde
- d).-celeste.

3.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa lo saluda amablemente y se presenta por su nombre ante Ud.?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

4.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa se dirige a usted para administrar tratamiento lo llama por su nombre?:

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

5.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa lo trata con respeto y amabilidad cuando Ud. solicita alguna orientación con respecto al tratamiento que recibe?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

6.-¿La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa se mostró amable cuando Ud. presentó una incomodidad o malestar, ella responde a su llamado rápidamente?

- a) Sí            b) No
- c) A veces

7.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa lo escucha atentamente cuando usted.  
¿Expresa tristeza por su enfermedad?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

8.-Confía en la atención que le brinda el personal de enfermería?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

## **B.-NECESIDADES BASICAS**

### **NUTRICIÓN:**

9.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa supervisa los alimentos y la hora exacta que usted recibe sus alimentos desayuno, almuerzo, cena?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

10.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa supervisa si la temperatura de los alimentos es adecuada?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

11.-Le agradan los alimentos dados por el hospital?:

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

### **HIGIENE:**

12- Usted cuenta con el útil de aseo como: ¿jabón, Kolinos, champú, peine toalla, colonia, máquina de afeitar etc.?

- a) si
- b) no

- 13.-La licenciada de enfermería que usa uniforme de color turquesa lo ayuda en su baño diario?
- a) Sí
  - b) No
  - c) A veces
- 14.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa supervisa si a Ud. le afeitan a la hora del aseo personal?
- a) Sí
  - b) No
  - c) A veces
- 15.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa supervisa su aseo bucal?
- a) Sí
  - b) No
  - c) A veces
- 16.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa Le cambian la ropa personal y la ropa de cama?
- a) Sí
  - b) No
  - c) A veces
- 17.-Durante su estancia en esta institución, usted se encuentra:
- a) muy cómodo
  - b) cómodo
  - c) incomodo

### **ELIMINACIÓN**

- 18.-Cuantas veces al día realiza sus deposiciones?:
- a) 1 vez
  - b) 2 veces
  - c) Mas veces
- 19.- Usted sufre algún problema como?:
- a) Diarreas
  - b) Estreñimientos
  - c) Otros

**CONFORT:**

20.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa se preocupa que su estancia y cama estén ordenado y limpio durante todo el día?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

21.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa cuando usted desea caminar o para realizar necesidades fisiológicas lo ayuda a hacerlo?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

22.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa conversa con usted ayudándolo por un instante a olvidarse de sus problemas?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

**SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:**

23.-¿La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa le controla diariamente los signos vitales (temperatura, presión arterial, frecuencia respiratoria, frecuencia cardiaca) Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa-2014?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

24.-¿La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa cuando usted descansa, coloca las barandas para evitar caídas?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

25.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa le administra los medicamentos en el horario indicado ¿

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

### C.-OPORTUNO Y CONTINUO

26- Cuando usted necesitó ayuda la licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa se acercó para ayudarlo?

- a) Sí
- b) no
- c) A veces

27.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa esta pendiente de satisfacer sus necesidades que usted requiere?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

28.- ¿Cuando la licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa hace ingreso al servicio le brindó orientación acerca del horario de su alimentación, reposo, normas de la institución?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

29.- La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa le brinda los cuidados de enfermería durante las 24 horas.

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

30.-La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa se preocupa por preguntarle como se siente durante todo el día?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

31.- La licenciada de enfermería que usa uniforme turquesa durante la administración de su tratamiento le explicó en forma clara sobre los beneficios del fármaco en su organismo?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

## ANEXO 3

### PRUEBA DE CONCORDANCIA DE JUECES

CRITERIOS	INDICADORES	JUECES EXPERTOS						
		A	B	C	D	E	TOTAL	P
1. CLARIDAD	Esta Formulado con lenguaje apropiado	0.8	0.9	0.8	0.95	0.85	6.00	0.86
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades de observables	0.85	0.95	0.85	0.95	0.9	6.15	0.88
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la temática vigente	0.9	0.8	0.9	0.85	0.85	6.00	0.86
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	0.95	0.8	0.95	0.85	0.85	6.20	0.89
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	0.8	0.85	0.85	0.85	0.75	5.80	0.83
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la gestión Administrativa e Institucional	0.85	0.9	0.9	0.9	0.7	5.95	0.85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Autoevaluación	0.9	0.85	0.9	0.85	0.8	6.05	0.86
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones	0.85	0.95	0.85	0.95	0.95	6.35	0.91
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	0.8	0.8	0.95	0.8	0.85	5.85	0.84
		0.86	0.87	0.88	0.88	0.83	6.04	<b>0.91</b>

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

El instrumento es válido para  $p > 0,80$

<b>0,91</b>
-------------

**ANEXO 4**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ESTADÍSTICO**  
**ALFA DE CRONBACH**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

Donde:

- K = Número total de reactivos en el instrumento
- Vi = Varianza de cada ítem
- Vt = Varianza total
- $\Sigma$  = indica que suman juntas las varianzas de todos los ítems

$$\alpha = \frac{31}{30} \left( 1 - \frac{2,5}{12,5} \right)$$

$$\alpha = 1,06 ( 1 - 0,1265)$$

$$\alpha = 1,05(0,8832)$$

$$\alpha = 0,886 > 0,5$$

## ANEXO 5: VALIDEZ DE CONSTRUCTO DEL INSTRUMENTO

Para determinar la validez ítem por ítem, se aplicó la fórmula R de Pearson:

$$r = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Nº ITEM	PEARSON
1	0.82
2	0.64
3	0,82
4	0.75
5	0.23
6	0.56
7	0.43
8	0.21
9	0.46
10	0.38
11	0.25
12	0.45
13	0.56
14	0,33
15	0,22
16	0,62
17	0.45
18	0.43
19	0.21
20	0.46
21	0.38
22	0.25
23	0.45
24	0.56
25	0,33
26	0,22

## ANEXO 6

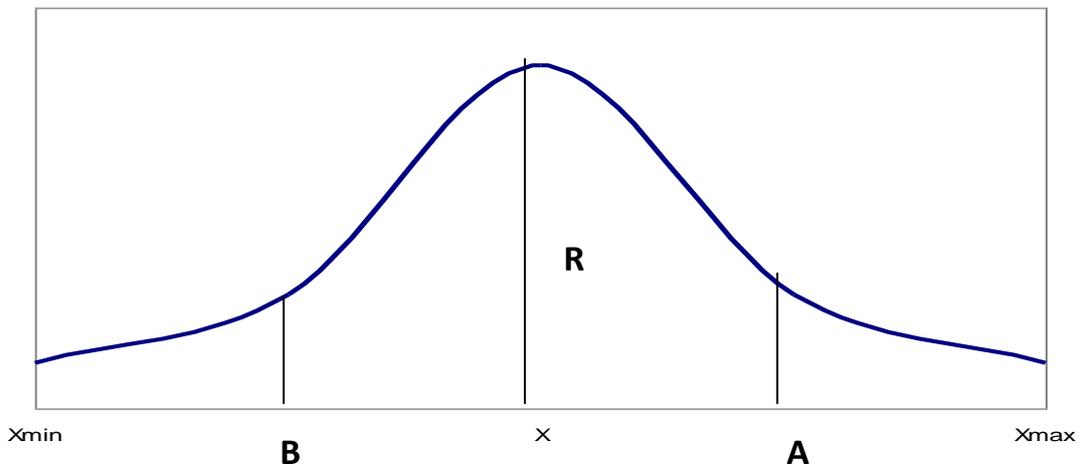
### DETERMINACIÓN DE NIVELES DE SATISFACCION

De la siguiente forma

BAJO	$V_{min} - b$
MEDIO	$b + 1 - a$
ALTO	$a + 1 - V_{max}$

Donde:

$b = x - (0,75*s)$	$x = \text{Media}$
$a = x + (0,75*s)$	$s = \text{Desviación Estándar}$
$b = 12,9$	$x = 16,8$
$a = 17$	$s = 3,04$



Reemplazando en las ecuaciones de a y b de la media y desviación estándar, se obtiene:

NIVEL BAJO	_____	8	a	12 puntos
NIVEL MEDIO	_____	13	a	17 puntos
NIVEL ALTO	_____	18	a	22 puntos

