

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

**“SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA  
ATENCION DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO  
GERIATRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO - 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**BACHILLER: PAREDES MARTINEZ, DIANA**

**HUACHO – PERÚ**

**2017**

**“SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA ATENCION DE  
LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIATRICO SAN JUDAS  
TADEO, HUACHO - 2017”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 16 adultos mayores, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert modificado de 18 ítems, organizado por las dimensiones: eficacia y los cuidados de estimulación resguardo de información y manejo de autoimagen del paciente, relación enfermera-paciente. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,871); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,913). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el estadístico Chi Cuadrado con un valor de 4,67 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio. Este nivel de satisfacción se presenta por las respuestas señaladas por el adulto mayor: En la Eficacia, manejo de información y relación enfermera – paciente, A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno. En Cuidados de estimulación, A veces la enfermera lo orienta sobre el cuidado personal, también a veces cuándo ingresa al servicio para ser atendido u hospitalizado, la enfermera le brinda orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias. En Resguardar la Autoimagen del Paciente, A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, En los Cuidados de compensación, A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento.

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción del adulto mayor, atención de la enfermera, eficacia y los cuidados de estimulación resguardo de información y manejo de autoimagen del paciente, relación enfermera-paciente*

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the satisfaction of the elderly with regard to nursing care at the San Judas Tadeo Geriatric Center, Huacho, January - February, 2016. This is a descriptive cross-sectional study, with a sample of 16 For the data collection, a modified 18-item Likert Questionnaire was used, organized by the dimensions: efficacy and care of information protection and management of patient self-image, nurse-patient relationship. The validity of the instrument was performed by the test of agreement of the expert judgment obtaining a value of (0.871); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.913). The Hypothesis test was performed using the Chi Square statistic with a value of 4.67 and a significance level of  $p < 0.05$ .

## **CONCLUSIONS:**

The level of satisfaction of the elderly over nursing care at the San Judas Tadeo Geriatric Center, Huacho, is Medium. This level of satisfaction is presented by the responses indicated by the elderly: In Efficacy, information management and nurse - patient relationship, Sometimes the care provided by the nurse helps in its early recovery, also sometimes the nurse Provides timely treatment. In Stimulation Care, Sometimes the nurse guides you about personal care, sometimes also when you enter the service to be cared for or hospitalized, the nurse gives you guidance about visiting, feeding, resting, medication, and hospital standards. In Protecting the Patient's Self-image, Sometimes the nurse motivates the patient to maintain their self-esteem high, In Compensation Care, Sometimes during their care the nurse explains the reason for each procedure.

**KEYWORDS:** *Elderly patient satisfaction, nurse care, efficacy and care of information protection and management of patient self-image, nurse-patient relationship.*

# ÍNDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESÚMEN**

i

**ABSTRAC**

ii

**ÍNDICE**

iii

**INTRODUCCIÓN**

v

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

2

1.3. Objetivos de la investigación

3

1.3.1. Objetivo general

3

1.3.2. Objetivos específicos

3

1.4. Justificación del estudios

4

1.5. Limitaciones

4

## **CAPITULOII: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio

6

2.2. Base teórica

11

2.3. Definición de términos

32

2.4. Hipótesis

33

2.5. Variables

33

2.5.1. Definición conceptual de las variables

33

2.5.2. Definición operacional de las variables

34

2.5.3. Operacionalización de la variable

35

|   |    |
|---|----|
| <b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>                           |    |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación                        | 36 |
| 3.2. Descripción del ámbito de la investigación           | 36 |
| 3.3. Población y muestra                                  | 37 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos | 37 |
| 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento              | 38 |
| 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos         | 38 |
| <br>  |    |
| <b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>                            | 39 |
| <br>  |    |
| <b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>                              | 45 |
| <br>  |    |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                       | 48 |
| <br>  |    |
| <b>RECOMENDACIONES</b>                                    | 51 |
| <br>  |    |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                         | 52 |
| <br>  |    |
| <b>ANEXOS</b>   |    |
| Matriz  |    |
| Instrumento   |    |

## INTRODUCCIÓN

El envejecimiento es una realidad emergente en nuestro País; se proyecta un crecimiento de 12.6% de la población para el año 2025, por lo que la enfermería tiene un rol muy importante en esta etapa del ser humano, ya que uno de los mayores intereses de esta profesión es el incremento de la expectativa de vida. Si bien el adulto mayor no representa un alto índice en nuestro país, las organizaciones de salud tanto públicas como privadas deben prepararse para brindar un servicio de calidad en base a las necesidades que se presenten en el adulto mayor, quien afronta diversos cambios degenerativos a su avanzada edad, cambios que de no tratarse adecuadamente los conduce a enfermedades que requieren hospitalización, lo que es un factor de riesgo para ellos. El adulto mayor se vuelve frágil al estar en contacto con personas de diferentes patologías que podrían complicar su situación y alargar su hospitalización o en muchos casos la muerte.

La enfermera es quien tiene el papel más importante en la atención de los adultos mayores, sus actividades principales se basan en el cuidado de la estimulación, resguardo de la autoimagen del paciente y cuidados de compensación. Los cuidados suelen ser de 24 horas ya que las necesidades y problemas que presentan requieren de un seguimiento minucioso. Cuidar a un adulto implica establecer una relación de confianza, comunicación afectiva, paciencia y conocimientos, por lo que la enfermera debe contar con recursos no solo intelectuales y de intuición para la toma de decisiones al realizar acciones o actividades que respondan a las necesidades del paciente, logrando que se sienta satisfecho con la atención brindada.

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se considera un adulto mayor a las personas que tienen de 60 a 74 años, ancianas a quienes tienen entre 75 a 90 años y longevas a las que sobre pasan los 91, según la Organización Mundial de la Salud. La satisfacción sobre la atención a un adulto mayor es un tema de investigación por varios países, entre ellos países desarrollados como Finlandia, Japón y Alemania quienes tienen altos índices de población longeva, donde encontraron que la satisfacción variaba según la edad, sexo y estado del paciente.

En nuestro país la esperanza de vida en la población de 60 años se ha incrementado a 2,5 años, siendo las mujeres quienes tienen mayor esperanza de vida que los hombres, Según el Instituto nacional de estadística e informática.

Estos datos nos indican que esta población será la que vaya en aumento, superando la de fecundidad, por lo que se deben tomar medidas políticas en la



salud pública y privada e incluso en el desarrollo socioeconómico ya que constituye un reto para nuestra sociedad. Por ello el Ministerio de Salud considera como estrategia una atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de los adultos mayores. En el Modelo de Atención Integral de Salud del adulto mayor se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el adulto mayor, es decir atención integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, mental y social) y es donde cobra relevancia el trabajo en equipo, conformado por el médico y enfermera, destacando a la enfermera por su rol preventivo promocional.

Se considera importante, que para contribuir a estos cambios y mejoras que se desean implementar por el Ministerio de Salud, se determine la satisfacción del adulto mayor en diversos establecimientos de salud que brinden el servicio de geriatría. En el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, se ha observado diversos casos y opiniones sobre la atención que brinda la enfermera, quien dedica gran parte de su tiempo a las necesidades que se presentan a lo largo de la jornada, por lo que, el adulto mayor al proporcionar información real y precisa se podrá identificar brechas o falencias en la atención, indicando cuan satisfechos se encuentran desde la eficacia, manejo de información y relación que tiene con la enfermera según los cuidados de estimulación, compensación y resguardo de autoimagen que le brinda.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016?

## **1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS:**

¿Qué satisfacción presenta el adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016?

¿Qué satisfacción presenta el adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016?

¿Qué satisfacción presenta el adulto mayor según la relación enfermera – paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016.

Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del

paciente que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016.

Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según la relación enfermera – paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2016.

#### **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

El proyecto de investigación es de suma importancia porque permite realizar un análisis crítico de la realidad que busca alternativas de solución para contribuir al desarrollo de programas, estrategias y políticas que puedan afrontar esta problemática social dentro de los diversos Centros de Salud del País.

Esta investigación será de gran aporte a los profesionales de enfermería, ya que ellos son quienes ejecutan los cuidados de estimulación, compensación y resguardo de la autoimagen del adulto en todo Centro Geriátrico enfrentando los diversos cambios personales, sociales y culturales que presentan los diversos pacientes en nuestro país, con la finalidad de contribuir al bienestar social de la localidad e inspirando a otros para lograr una réplica a nivel nacional. La información adquirida también podrá ser considerada para contrastar datos en futuros proyectos de investigación para alumnos de enfermería, profesionales del sector salud, etc.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

- Poco tiempo para aplicar el cuestionario, ya que en algunos casos no disponían de tiempo para realizar las encuestas.

- La distancia desde mi centro laboral hasta el lugar de la investigación.
- La falta de colaboración de las colegas en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**IBARRA GONZALEZ, Cinthya Patricia,** Realizo la investigación titulada “Evaluación de los programas de salud del adulto mayor y el profesional de enfermería de la comunidad en Ciudad Victoria” México - 2012. La investigación tuvo como objetivo evaluar las necesidades percibidas tanto del adulto mayor como del mismo personal de enfermería en relación con los programas de salud orientados hacia el adulto mayor en Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. Utilizando en su investigación un Diseño de tipo cualitativo, en la cual se utilizó como técnica de recolección de datos a través de una serie de entrevista. El tamaño de la muestra está determinado por el método de conveniencia, puesto que la asistencia del adulto mayor a los centros de salud urbanos (CSU) varía de forma periódica. De tal manera que se determinó escoger y seleccionar grupos representativos por 16 integrantes: 8 mujeres y 8 hombres;

llegando a la siguiente conclusión: “El grupo compuesto por 17 adultos mayores con edad entre los 60 y 82 años, edad promedio 72 años, 15 cuentan con respaldo de alguna institución de salud, 16 de ellos viven con la familia y solo 1 vive solo, pertenece a un grupo de ayuda mutua ubicado en el Col. Estudiantil de Ciudad Victoria, Tamaulipas”.<sup>(1)</sup>

**BEJEREZ, Natalia; MACHADO, Diego; MARANDINO, Fabricio; MORALES, Gustavo; SOTO, Vicenta,** realizaron un estudio titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería” Uruguay - 2012, teniendo como objetivo Conocer el grado de satisfacción de los usuarios internados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quíntela”, con la atención del equipo de Enfermería, como contribución a la mejora de la calidad de las prestaciones. Realizó un estudio de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal. La muestra fue no probabilística por conveniencia y correspondió a todos los usuarios que se encontraban internados en los servicios mencionados y que cumplían con los criterios de inclusión en el momento de relevar los datos. Se utilizó un instrumento validado en otras investigaciones de estudiantes con tutorías de la Cátedra de Administración, el cuál fue modificado de manera de adaptarlo a la población estudio. El mismo abarcó cinco dimensiones en la que se midió la satisfacción y se le realizó una prueba piloto para validarlo internamente con 19 usuarios. El mismo es basado en el modelo Servqual con una escala tipo Likert de 5 ponderaciones: 1 corresponde a “Muy Insatisfecho”; 2 “Insatisfecho”; 3 “Poco Satisfecho”; 4 “Satisfecho” y 5 “Muy Satisfecho”. Esta escala sirvió para medir las percepciones a través de 7 enunciados. Llegando a la siguiente conclusión: La satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron

abordadas mediante el modelo Servqual, a través del mismo se pudo determinar que los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía Convencional del Hospital de Clínicas, presentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de enfermería.”<sup>(2)</sup>

**QUIZHPILEMA GUAMAN, Sara Beatriz; SINCHI TASAMBAY, Ana Lucia; TACURI LAZO, María Gloria,** realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el Servicio de Clínica del Hospital "Homero Castanier Crespo". Azoguez” Ecuador - 2013, teniendo como Objetivo : Determinar el Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor, respecto a los Cuidados de Enfermería que reciben en el Servicio de Clínica del Hospital “Homero Castanier Crespo” de la ciudad de Azogues. Material y Métodos: es un estudio descriptivo de corte transversal; se trabajó con un marco muestral constituido por 136 Adultos Mayores hospitalizados en el servicio de clínica en los meses de Julio a Septiembre del 2013, se aplicó una encuesta elaborada por las autoras que recopiló información sobre: edad, sexo, procedencia, residencia, estado civil, apego familiar, patología, grado de instrucción, cuidados con calidez, cuidado con calidad oportuno, continuo y libre de riesgos, previo consentimiento informado del paciente y/o testigo, cuyo instrumento constó de 39 preguntas con 4 opciones de respuestas; siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. Los datos fueron procesados y analizados mediante Microsoft office Word, Excel y SPSS, según frecuencia y porcentajes para determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores, así: altos, medios o bajos. Resultados: en el presente estudio, el 82,4% con nivel de satisfacción alto, un 15,4% con nivel de satisfacción bajo y finalmente el 2,2%.con nivel de satisfacción medio. Llegando a la siguiente Conclusión: “El nivel de satisfacción del adulto mayor es

considerado alto, con respecto a los cuidados de Enfermería que reciben en el servicio de clínica, pero existe un determinado número de pacientes que dan una calificación bajo y medio”.<sup>(3)</sup>

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

**LOPEZ AMASIFEN, Wendy Fiorella; RODRIGUEZ CURI, Kelly;** Realizaron la investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA” Tarapoto – 2012, La investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- TARAPOTO. Utilizando en su investigación un Diseño de tipo descriptivo simple de corte transversal como instrumento la encuesta. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital II 2 MINSA-TARAPOTO. Llegando a la siguiente conclusión: “El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA – TARAPOTO”.<sup>(4)</sup>

**TEJADA CRUZ, Flor de María,** Realizo el estudio titulado “Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el paciente Adulto Mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2012” La investigación tuvo como objetivo determinar los factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito



Unanue. Este es un estudio de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo. El método que se utilizó fue descriptivo de corte transversal, con una población conformada por 25 pacientes (100%) adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue. Para su ejecución se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario con 18 ítems que evalúan las tres dimensiones de calidad como son técnicas, humanas y entorno, con Escala de Lickert, la técnica fue la entrevista. Llegando a la siguiente conclusión: “se encontró cierta relación entre el factor sociodemográfico: tiempo de hospitalización con los de niveles de la dimensión de la calidad, en cuanto al sexo y la edad no se evidenció asociación significativa con el nivel de calidad”.<sup>(5)</sup>

**ACUÑA ZAVALA, Paulo Diego; ADRIANZÉN RODRÍGUEZ, Sandra Beatriz; ALMEYDA ALVARADO, Katia Alexandra; CARHUANCHO AGUILAR, José Rafael** Realizaron el estudio titulado “Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima – 2012. Teniendo como objetivo Evaluar el nivel de satisfacción en la atención del adulto mayor entre 60 a 90 años en los servicios de consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati. Utilizando como Material y Método un estudio transversal, descriptivo, observacional y prospectivo, en el área de Consultorios Externos del Hospital Nacional de nivel IV Edgardo Rebagliati de EsSalud. En este estudio aplicaron una encuesta de 20 preguntas basadas en el Illustrated Patient Satisfaction, Instrumento a 100 pacientes entre 60 a 90 años de ambos sexos. Para el análisis de los datos, se usó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 20. Teniendo como resultados el nivel de satisfacción en la atención ambulatoria del adulto mayor entre 60 a 90 años fue de 65.6%. Llegando a la conclusión: “El nivel de satisfacción de los usuarios

adultos mayores del servicio de Consulta Externa del HNERM es mediano”.<sup>(6)</sup>

**OLIVA RAMOS, Pamela Janet**, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Post operado respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital regional de Lambayeque Chiclayo 2013”, tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción en el paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013. El diseño metodológico fue de tipo cuantitativo descriptivo simple, utilizó como instrumento el cuestionario tipo escala Lickert con 11 preguntas. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 37 adultos jóvenes y 35 adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque en el 2013. Llegando a la siguiente conclusión: “El Paciente adulto post operado está totalmente satisfecho y satisfecho, sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013.”<sup>(7)</sup>

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 SATISFACCION DEL PACIENTE**

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el adulto mayor y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado de enfermería. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, familia y comunidad, que por

diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxitos en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores como: la actitud del propio profesional, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera de como el adulto mayor recibe los cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de satisfacción en el actuar de enfermería. A través de la identificación del paciente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisface las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin dudar alguna, el paciente espera ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia. <sup>(8)</sup>

Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el paciente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de calidad y calidez en la atención. <sup>(9)</sup> Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada paciente sea distinto a los demás. Hay que partir la convicción de que el paciente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Conviene no olvidar que el producto o servicio que el paciente obtiene no debe ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad.

Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el paciente; en

muchos casos no es capaz de juzgar esta calidad “calidad interna del producto o del servicio” por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario. Las expectativas requieren el recurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el paciente. <sup>(10)</sup>

**A continuación presentaremos las definiciones de satisfacción del paciente según autores:**

Constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. <sup>(11)</sup>

**Wittaker**, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas .La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad.

**Avadis Donabedian**, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. Avadis Donabedian refiere: “...La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera

responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente...”

**Mateo V. Mankeliunas**, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos.

**Thorndike** considera a la satisfacción como aquel estado del organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado

## **2.2.2 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN EN UN PACIENTE**

### **EFICACIA**

La palabra “eficacia” viene del Latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española señala que “eficacia” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”. María Moliner interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Los diccionarios del idioma inglés indican definiciones semejantes. Por ejemplo, el Webster’s International define eficacia (“*efficacy*”) como “el poder de producir los resultados esperados”.<sup>(12)</sup>

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser.

Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explica lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

### **Trato**

Una de las cosas más necesarias y valoradas por todos en la vida, tanto a nivel personal como social, es el trato humano. Se entiende como tal, el ser tratados con dignidad y todo lo que ello representa: respeto, reconocimiento del valor intrínseco de la persona, etc. Sabiendo que ésta, la Dignidad, es patrimonio de toda la humanidad y por ello es igual para todos no dependiendo de circunstancias como: edad, salud, sexo, color de piel, nacimiento, creencias, etc.<sup>(13)</sup>

El trato humano se da por hecho en algunas actividades, especialmente en los médicos, y resulta tan natural en ellos como que salga agua del grifo, por ello si no se diera adecuadamente habría que pensar que existe alguna “avería”... ya sea en el “sistema central de canalización” o por “aumento de presión en el propio grifo”.

Pero a veces podemos olvidar que el trato humano debe ser bidireccional; no podemos pretender ser tratados como reyes y al mismo tiempo tratar a los demás como animales de carga u objetos, empezando por los que son diferentes por cualquier circunstancia (edad, salud, color de piel, etc.,) y terminando por los propios trabajadores que prestan servicios sociales o sanitarios.

Y es que, el trato humano, como todas las cosas verdaderamente valiosas de la vida, conlleva algunos riesgos que lo acechan, de ahí su redoblado valor:

1. Uno de ellos, es la propia naturaleza humana: conviene recordar que los trabajos -unos más que otros- son parcelas de poder que la sociedad nos presta, se trata pues “de un poder prestado” que hay que devolver en forma de servicio, responsabilidad y generosidad.

2. Otro riesgo que acecharía al trato humano sería la gestión de los servicios sanitarios en las democracias inmaduras o enfermas que se puede hacer solo bajo un criterio electoralista y al margen de la responsabilidad, tratando de destruir o desvalorizar todo aquello que humaniza a las personas, pues esto dificulta su manipulación electoral y social.

### **Información-comunicación**

Dentro de la relación enfermera-paciente la comunicación es uno de los factores clave a la hora de prestar unos cuidados integrales y de calidad. La comunicación cobra aún más valor en los pacientes ya que es la mejor manera de acercarnos a la persona para conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo podemos ayudarle. En muchas ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos. Este detrimento de la comunicación puede afectar negativamente la calidad de los cuidados y dar como resultado una mala atención a los pacientes que se encuentran en su etapa final. <sup>(14)</sup>

## **Confort**

Son los cuidados de Enfermería que se realizan diariamente al paciente por un período corto de atención (dos horas), que le permitan mantenerse confortable durante el resto del día y asesoría para su auto cuidado. <sup>(15)</sup>

### **Funciones de Enfermería:**

- ✓ Baño, aseo de cavidades.
- ✓ Cambio de ropa personal y de cama.
- ✓ Terapia física por medio de ejercicios
- ✓ Oximetría.
- ✓ Oxigenoterapia.
- ✓ Toma de dextrostix PRN.
- ✓ Toma de signos vitales.
- ✓ Asesoría al paciente para que continúe su auto cuidado:
- ✓ Ostomizados.
- ✓ Tracción Pélvica.
- ✓ Tracción Cervical.
- ✓ Control de Diabético.
- ✓ Elaboración de reporte de Enfermería.

## **2.2.3 ATENCION DE LA ENFERMERA**

### **CUIDADO DE ENFERMERÍA**

El concepto de cuidado ha sido proclamado como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional.

Ha sido motivo de diversos abordajes como los de Norman y Gertrud B.Ujhely, quienes afirman que la relación de apoyo y ayuda brindado por la enfermera a la persona que lo requiera. Teorías de la enfermería han centrado la definición de cuidado de enfermería, en relación enfermera –



cliente, otras en la intervención terapéuticas, y en cliente - usuario – persona. <sup>(16)</sup>

Autoras como Ernestine Weidenbach, Josephine Paterson y Loretta Zderad, Imogene King, Ida Orland, y Joyce Travelbee han considerado la interacción enfermera – paciente, como el eje fundamental para establecer una relación de cuidado. Asimismo la interacción ha sido asumida como el contacto entre la enfermera y el paciente o la enfermera y la familia, expresada a través de la comunicación verbal y no verbal. Aseguran que la intervención que realiza el profesional de enfermería, a través de la valoración, le permite identificar necesidades y prevenir o ayudar a los miembros de una comunidad o a una familia a afrontar el significado de una experiencia dolorosa de desesperación sufrimiento o muerte. <sup>(17)</sup>

Quienes centran su definición en la intervención terapéutica consideran que esta debe estar orientada a la mejoría y recuperación de los pacientes, a través del establecimiento de metas claras, tratamientos con objetivos definidos, etc. Para esto es necesario que el profesional de enfermería sea competente en el área específica de desempeño, con conocimiento y habilidades que se deben demostrar al realizar las intervenciones con sus pacientes. Dentro de este grupo se pueden mencionar a Myrna Levine y Dorothea Orem.

Por último, está el grupo de quienes han centrado la definición de cuidado en el cliente – usuario. Para ellas además de lo anterior, el paciente es el eje central del cuidado es un sistema conductual que requiere de ajustes del entorno para mantener su equilibrio. Callista Roy también define el cuidado centrado en la persona, a quien describe como un sistema adaptivo complejo. Compuesto por procesos internos y que actúa para

mantener la capacidad de adaptación y ejercer control sobre sus partes.

(18)

Watson propone la teoría del cuidado humano, en la que el rasgo humano se aprecia como una característica universal que hace parte de la sociedad y por tanto se considera necesario para la supervivencia humana. Hace énfasis en las experiencias mutuas, recíprocas e interactivas, dirigidas hacia la perseverancia de la humanidad. De la misma manera, el imperativo moral es considerado una “virtud moral” y su eje es la preocupación por el bien. La dignidad y el respeto de la persona.

El cuidado como afecto, es visto como una emoción acompañada de sentimientos de compasión o empatía, lo que beneficia tanto al paciente como a la enfermera de acuerdo con la situación del paciente.

Se considera entonces que el concepto de cuidado, abordado desde la enfermería como disciplina profesional, encierra un fenómeno complejo que ha sido estudiado desde elementos humanísticos relacionados con la esfera psicosocial, técnico científico y biológico; aspectos complementarios que constituyen una visión integral de las personas o grupos.

Los aportes realizados por algunas teorías de la enfermería, desde los modelos y teorías, han contribuido a enriquecer la discusión académica frente al cuidado como esencia, y por ende, a la profesión de enfermería desde diferentes perspectivas, se reconoce su valor heurístico en la literatura, su utilidad como referente en la práctica profesional, y la aplicación en la investigación, docencia y asistencia.

## 2.2.4 CUIDADOS DE LA ENFERMERA Y SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR

1. **Cuidados de estimulación:** Para enfermería significa aumentar la capacidad del usuario para lograr la comprensión y aceptación de los daños de su salud, su participación en su tratamiento y en su autocuidado. Por ejemplo: estimular al adulto mayor con sobrepeso para que haga cambios de estilo de vida permanentes en relación a hábitos de alimentación y ejercicio, de tal manera que contribuyen a la prevención significativa de enfermedad coronaria, pero también a sentirse más ágiles y mejorar su figura, abarca una estimulación psicológica, física y social. <sup>(19)</sup>

Estos cuidados son muy importantes en la promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, tanto en el trabajo individual como colectivo con diferentes grupos humanos. Las acciones de estimulación pueden ser tanto físicas como psicológicas casi siempre van unidas porque se complementan ya que la estimulación física y psicológicas se suman, sobre todo cuando hay determinados grados de dependencia en el paciente adulto mayor. Se estimula empoderando, otorgando ciudadanía, reforzando la personalidad animando a obtener beneficios de salud, pero también ayudando a realizar ejercicio, realizando movilización precoz del paciente, y dando masajes de estimulación, entre otros. En los Cuidados de confirmación; Afirma Peplau que para enfermería significaría contribuir al desarrollo de la personalidad del usuario, este tipo de cuidado es tanto más intenso, cuanto más dependiente está el sujeto por razones de su situación de salud, sin embargo este tipo de cuidados contribuye a fortalecer psicológicamente al usuario más allá de la enfermedad.

Los cuidados de confirmación se dan específicamente a través de relación enfermera-paciente, creando una interacción que permita al

usuario confirmar y colaborar en el logro de los objetivos del plan del cuidado de su salud. Para Peplau es una fuerza que ayuda a la madurez y que tiene por meta promover el desarrollo de la personalidad hacia una vida sana y productiva del individuo, familia y comunidad. Estos cuidados son de naturaleza existencial ya que a través de la experiencia de la enfermedad la enfermera fortalece la personalidad del Adulto Mayor. Peplau recomienda que la enfermera asuma el rol de sustituto, consejero y persona recurso.

**2. Resguardar la Autoimagen del Paciente:** El cuidado de enfermería debe referirse a la contribución que hace el personal de enfermería para lograr que el paciente tenga una imagen real de él y de los que conforman su entorno hay que ayudarlo a mantener su autoestima y aceptarse y estimarse asimismo. Para esto la enfermera debe conocer a fondo al paciente de preferencia, valores, creencias y costumbres y tener una sólida formación científica que haya reforzado sus valores persona es acerca del ser humano su comportamiento y su cultura, esta última define muchas reacciones y comportamientos de las personas sobre todo las creencias religiosas, patrones culturales, modos de vida. El cuidado debe expandirse a la familia y comunidad (tener en cuenta la diversidad cultural).<sup>(20)</sup>

En esta área se confronta la aceptación por parte del paciente de su enfermedad y su colaboración en el tratamiento, pues está probado que el paciente que no consigue alcanzar este objetivo, retarda su tratamiento y hasta podría complicarse su evolución sin tener razones objetivas. En los Cuidados de consecución y continuidad de la vida; Para enfermería representa la provisión de cuidados que ofrezcan seguridad al paciente en el sentido más amplio. Es posible que la personalidad y la competencia técnica (conocimientos, actitudes, habilidad y destrezas) de la enfermera juegue un papel decisivo para que el paciente se sienta

seguro del personal que lo atiende, conozca la verdad y la asuma, este informado sobre los resultados, es muy importante que el paciente analice día a día su evolución y palpe (reconozca) sus resultados, aquí juega un papel importante la información que se le ofrezca. El cuidado debe ser oportuno y eficiente.

**3. Cuidados de compensación:** Para enfermería representa la ayuda que debemos ofrecer a los usuarios para el logro del equilibrio de su salud y sin duda alguna representa la ayuda física, psicológica y social según sean las necesidades insatisfechas de la persona cuidada. Este tipo de cuidado alcanza su mayor significado cuando las personas atendidas tienen un alto grado de dependencia debido a su enfermedad y hospitalización. <sup>(21)</sup>

El cuidado de enfermería de compensación incluye la satisfacción de necesidades humanas que el paciente no puede hacer por sí mismo porque ignora cómo se hace, porque no tienen la fuerza física y psicológica para hacerlo. Incluye también todo el apoyo que ofrece la enfermera para que el paciente sea sometido a medios diagnósticos y tratamiento, salvaguardando la integridad y la vida al menor costo social y económico para el paciente. <sup>(22)</sup>

La enfermera aporta con un alto grado de competencia técnica la cual requiere especialización en el dominio de los conocimientos actitudes habilidades y destrezas específicas.<sup>(23)</sup> En los Cuidados de sosiego y relajación; Las personas de manera general cuando descubren que su salud está amenazada recurren a solicitar ayuda pero mucho más cuando la han perdido, ello le genera ansiedad e incertidumbre que altera el sosiego y relajación que empeora los síntomas iniciales y retardan su tratamiento. Muchas veces situaciones del entorno como déficit económico, falta de trabajo, pérdidas (divorcio, muerte de un ser querido,

robos) producen ansiedad y desequilibrio emocional que altera la relajación y sosiego en diferentes grados, la intervención de enfermería debe actuar de manera inmediata y hacer un plan de recuperación cuyo objetivo debe ser recuperar la tranquilidad del paciente y su entorno a fin de salir de la crisis en el menor tiempo posible, para lograr que el paciente descanse y se relaje y así poder obtener la merecida tranquilidad que contribuya a su tratamiento. En los pacientes hospitalizados no solo les altera la naturaleza del paciente, y no solo a un sistema o aparato, por ello el cuidado va más allá del procedimiento, requiere comprensión de la situación del paciente y su cultura.<sup>(24)</sup>

## **2.2.5 LINEAMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA ATENCION INTEGRAL DE SALUD DEL ADULTO MAYOR**

Promover el acceso universal de las personas adultas mayores a una atención integral y diferenciada a los servicios de salud:<sup>(25)</sup>

- ✓ La Atención Integral de Salud reconoce el desarrollo pleno de las capacidades y potencialidades de la persona adulta mayor para realizarse y disfrutar de un envejecimiento activo y saludable. En ese sentido se deben tomar acciones para:
- ✓ Garantizar el marco legal y normativo que permita el ejercicio del derecho a la salud de las personas adultas mayores.
- ✓ Implementar y fortalecer la atención integral y diferenciada, que incluya prestaciones que respondan a las necesidades de salud con enfoque biopsicosocial, gerontológico y geriátrico.
- ✓ Fomentar y garantizar los mecanismos que eliminen cualquier forma de discriminación por edad, raza, credo y situación sociocultural.
- ✓ Asignar recursos humanos, financieros y de infraestructura en todos los niveles del gobierno: nacional, regional y local; necesarios para el desarrollo y salud integral de las personas adultas mayores.

## Fortalecimiento del desarrollo de capacidades técnicas de los recursos humanos del Sector en la atención integral de salud de las personas adultas mayores

El fortalecimiento y desarrollo permanente de las capacidades técnicas del personal en atención integral de salud del adulto mayor es la piedra angular para brindar un servicio de calidad y respeto al usuario, constituyendo los principales agentes del cambio.

- ✓ Los prestadores de salud deberán estar sensibilizados, así como tener la aptitud, actitud y destrezas para:
- ✓ Lograr una comunicación adecuada con los adultos mayores y su entorno familiar y social.
- ✓ Desarrollar intervenciones de promoción y protección de la salud del adulto mayor.
- ✓ Realizar correctamente las acciones referidas a la atención de los daños, control y seguimiento de los usuarios del servicio de salud.
- ✓ Propiciar, conformar y trabajar en equipo interdisciplinario el abordaje intramural y extramural cuidados de salud de los adultos mayores según nivel de complejidad de los establecimientos de salud.
- ✓ Articular los esfuerzos y recursos intrasectoriales e intersectoriales involucrados en la atención de salud de esta población.

El desarrollo de las capacidades técnicas de los recursos humanos en la atención integral de salud de las personas adultas mayores se fortalecerá a través de:

Coordinar intra e intersectorialmente la conformación de grupos de trabajo para la formulación de planes y desarrollo de programas de capacitación en atención integral de salud del adulto mayor a nivel nacional, regional y local.

Analizar las necesidades de capacitación y revisión del currículo del profesional de la salud, para elaborar programas de capacitación y evaluación de las actividades de capacitación en la atención integral del adulto mayor.

Incorporar en la gestión de los niveles descentralizados el desarrollo de actividades de capacitación en atención integral de salud del adulto mayor.

Desarrollar y aplicar investigaciones sobre conocimientos, actitudes y prácticas del prestador y usuario en el cuidado integral de salud de las personas adultas mayores.

Promover la comunicación y educación para la salud de las personas adultas mayores, familia y comunidad

La comunicación y educación para la salud está dirigida a la persona adulta mayor, familia y comunidad para lograr ciudadanos informados que propicien una percepción positiva del adulto mayor a partir del reconocimiento de sus derechos y respeto a la vida. Con este fin se deberán desarrollar planes descentralizados de comunicación y educación, de acuerdo a la realidad local con enfoque intercultural y participación amplia de los actores sociales involucrados en la temática del adulto mayor.

Las Direcciones Regionales de Salud y las Redes de Salud en coordinación con los diferentes instituciones del Sistema Nacional de Salud; y con la participación activa y continua de la comunidad están a cargo de: Los establecimientos de salud en coordinación con los gobiernos regionales y locales están a cargo de:

- ✓ Sensibilizar a las autoridades, responsables de instituciones públicas, privadas y comunidad en general para el desarrollo de 14 actividades de



promoción y protección de la salud de las personas adultas mayores, en el contexto de familia y comunidad.

- ✓ Formular, planificar, desarrollar y evaluar programas de educación para la salud dirigida a las personas adultas mayores, familia y comunidad.
- ✓ Diseñar y difundir mensajes educativos preventivos promocionales dirigidos a las personas adultas mayores, familia y comunidad contemplando interculturalidad y género.
- ✓ Realizar campañas de educación para la salud utilizando los medios masivos de comunicación regional y local.

Promover alianzas intersectoriales para la protección y promoción de la salud de las personas adultas mayores

El liderazgo del Ministerio de Salud para la articulación y movilización de recursos a nivel intrasectorial, intersectorial y comunitario es esencial para atender las necesidades de salud de las personas adultas mayores, en función de esto los desafíos futuros implican combinar recursos, promover cambios socioculturales y fomentar la participación activa de la sociedad civil, en particular de las mismas personas adultas mayores. A nivel nacional, regional y local, se tomará la iniciativa de facilitar y promover la participación intersectorial en las intervenciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de las personas adultas mayores. Se fortalecerá la generación de alianzas intersectoriales y redes sociales con la sociedad civil que permitan optimizar los recursos humanos y materiales disponibles para mejorar el estado de salud de la población adulta mayor. Las acciones a ser promovidas a través de la coordinación intersectorial son las siguientes:

- ✓ La elaboración y actualización permanente de un directorio de servicios que consigne además las características, direcciones, horarios y contacto de cada uno de ellos.

- ✓ La generación de alianzas estratégicas para brindar los cuidados de acuerdo a las necesidades de las personas adultas mayores.
- ✓ La referencia y contrarreferencia de las personas adultas mayores captadas a través de los servicios del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.
- ✓ El intercambio de información pertinente en relación a las necesidades y expectativas de los adultos mayores a nivel regional y local.
- ✓ La vigilancia de las personas adultas mayores y sus familias identificadas en situación de riesgo.
- ✓ La formación y/o fortalecimiento de las organizaciones de adultos mayores.
- ✓ Creación de espacios para la recreación, socialización y buen uso del tiempo libre para las personas adultos mayores.
- ✓ Actividades preventivo-promocionales para un envejecimiento activo y saludable.

#### **2.2.6 TEORIA DE ENFERMERIA: HILDEGARD PEPLAU**

##### Teoría psicodinámica de Hildegart Peplau

Es un modelo orientado principalmente a la enfermería psiquiátrica que toma como sustento las bases teóricas psicoanalistas, de las necesidades humanas y del concepto de motivación y desarrollo personal. <sup>(26)</sup>

Peplau define la “Enfermería Psicodinámica” como “aquella que es capaz de entender la propia conducta para ayudar a otras personas a identificar cuáles son las dificultades y aplicar los principios sobre las relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia”.

Para Peplau la enfermería es un proceso interpersonal y terapéutico que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos, haciendo de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades. Basa este planteamiento en que las personas son seres humanos que viven una especie de equilibrio inestable de manera que, cuando ese equilibrio se altera, aparece la enfermedad.

Define salud como palabra símbolo que implica el movimiento d avance de la personalidad y otros procesos humanos hacia una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria.

La relación interpersonal entre enfermera y paciente puede llevarse a cabo en diferentes entornos: hospital, escuela, comunidad, etc., con el objetivo de mejorar la salud, aumentar el bienestar y atender a las enfermedades.

Caracterizar el modelo, la forma de actuación de la enfermería para alcanzar los objetivos anteriores. Se trata de actuar en lugar de la persona o paciente, actuar orientándole, actuar manteniendo y mejorando su estado físico y psíquico, actuar mediante la instrucción, etc. En este modelo las acciones son relajadas tanto por el paciente como por la enfermera a través de la interrelación personal.

La meta se puede considerar alcanzada cuando el paciente alcanza al máximo grado de crecimiento personal y de salud dentro de sus limitaciones.

La dinámica que hace progresar la actividad es la capacidad de los sujetos (tanto enfermera como paciente) para poder establecer relaciones interpersonales aprender y desarrollarse.

El objetivo de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y al grupo comunitario a conseguir la salud de forma que enfermera y paciente alcancen el mayor grado de desarrollo personal.

En la relación enfermera y paciente describe cuatro fases.

1. Orientación: En esta fase el paciente tiene “una necesidad insatisfecha” y por tanto precisa apoyo profesional. La enfermera le ayuda a reconocer y entender sus problemas.
2. Identificación: El paciente se relaciona e identifica con quienes pueden ayudarlo. La enfermera le ayuda a desarrollar fuerzas positivas para llegar a satisfacer sus necesidades
3. Explotación: El paciente intenta aprovechar al máximo todo lo que se le brinda a través de su relación con la enfermera.
4. Resolución: Los objetivos iniciales van cambiando progresivamente, y en la medida que el paciente se hace menos dependiente se va liberando de su identificación con el enfermero/a.

El profesional de enfermería debe establecer estrategias que le permitan determinar la satisfacción del cuidado en el paciente.

A continuación se presenta la teoría de Peplau que enfoca el cuidado de enfermería en el Adulto Mayor en seis considerando lo siguiente:

1. Papel del extraño: El enfermero es, en primera instancia, para el paciente, un extraño. Es necesario establecer con el paciente una relación aceptándolo tal y como es, sin juicios de valor sobre su persona.

En esta fase la relación enfermero – paciente no está aún personalizada, y se correspondería con la identificación.

2. Papel de persona-recurso: La enfermera da respuestas específicas a las preguntas del paciente en lo relativo a su salud, es muy importante que estas se den de acuerdo con la personalidad y capacidades intelectuales del paciente.
3. Papel docente: La autora habla de dos categorías de enseñanza a los enfermos: enseñanza instructiva, basada en dar a las personas la información necesaria, y enseñanza experiencial basada en utilizar la experiencia del paciente como base para el aprendizaje (aprender la propia experiencia).
4. Papel conductor: El profesional de enfermería ayuda al paciente enfermo a través de una relación de cooperación y de participación activa.
5. Papel de sustituto: El profesional de enfermería desarrolla un papel de sustituto de alguien. Posteriormente es necesario ayudarlo a diferenciar, puesto que hay que establecer los campos de dependencia e independencia en la relación enfermero- paciente.
6. Papel de consejero: es el papel que Peplau le da mayor importancia en la enfermería psiquiátrica. El consejo funciona en la relación, de manera que las enfermeras/os responden a las necesidades de sus pacientes, ayudando a que recuerden y entiendan completamente lo que le sucede en la actualidad, de modo que pueda integrar esa experiencia en vez de disociarla de las demás experiencias de su vida.

Concluimos que el modelo de Hildegard Peplau, es un modelo de interacción donde enfermera- paciente unidos pueden aprender y crecer personalmente.

## 2.2.7 TEORIA DE ENFERMERIA: MADELEINE LEININGER

Madeleine Leininger es la fundadora de la enfermería transcultural y líder en la teoría de los cuidados a las personas y de la enfermería transcultural. Fue la primera enfermera profesional con preparación universitaria en enfermería que obtuvo un doctorado en Antropología Cultural y Social. <sup>(27)</sup>

La teoría de Leininger se basa en las disciplinas de la antropología y de la enfermería. Ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad y el modo de conducta. El propósito de la teoría era describir las particularidades y las universalidades de los cuidados humanos según la visión del mundo, la estructura social y así poder descubrir formas de proporcionar cuidados culturalmente congruentes a personas de culturas diferentes o similares para mantener o recuperar su bienestar, salud o afrontamiento con la muerte de una manera culturalmente adecuada como se menciona.

El objetivo de la teoría es mejorar y proporcionar cuidados culturalmente congruentes a las personas que les sean beneficiosas, se adapten a ellas y sean útiles a las formas de vida saludables del cliente, la familia o el grupo cultural. La teoría de Leininger afirma que la cultura y el cuidado son medios más amplios y holísticos para conceptualizar y entender a las personas, este saber es imprescindible para la formación y las prácticas enfermeras.

Considerando lo mencionado, se relaciona esta teoría con el tema a investigar, ya que busca determinar la relación entre los factores

socioculturales y el control de inmunización en el Centro de Salud Mariano Melgar de Arequipa, para obtener beneficios que se adapten a la realidad local y sean de utilidad.

### 2.3 DEFINICION DE TERMINOS

**Satisfacción:** definida como la calidad de estado de salud percibido por el paciente, es reconocida como una medición útil en cuanto a la calidad sanitaria que recibe el paciente.

**Adulto mayor:** es aquella persona que ha entrado al sexto decenio de la vida. La Asamblea Mundial sobre Envejecimiento convocada por la Naciones Unidas en Venia en 1982, adopto la definición de anciano respecto de la población de 60 años y más. Desde el punto de vista económico una persona es aquel individuo que se encuentra jubilado y, por lo tanto deja de ser considerado como un sujeto productivo; esto por lo regular, sucede después de los 65 años en los hombres y de los 60 en las mujeres.

**Cuidados de Enfermería:** Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente adulto mayor para satisfacer sus necesidades.

**Enfermera:** Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del paciente adulto mayor hospitalizado.

**Área de Geriatría:** es la unidad donde brinda atención integral de salud al paciente adulto mayor de 60 años, a más cuenta con un equipo de salud constituida por Médicos, Enfermeras (os), Nutricionistas, Psicólogas, Terapistas

Ocupacionales, Farmacólogos, etc., capacitados para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que padece el paciente.

## **2.4 HIPOTESIS**

Hp. Existe satisfacción de nivel Medio en el adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.

Ho. No existe satisfacción de nivel Medio en el adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

#### **SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR**

Definida como la calidad de estado de salud percibido por el paciente, es reconocida como una medición útil en cuanto a la calidad sanitaria que recibe el paciente.

#### **ATENCION DE LA ENFERMERA**

Para enfermería tiene un significado mucho más amplio y se refiere básicamente al aspecto humano. Se define así al cuidado como “ayudar al otro a crecer y a realizarse.



## 2.5.2 DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE

### **SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR**

Definida como la calidad de estado de salud percibido por el adulto mayor del Centro Geriátrico San Judas Tadeo de Huacho, reconocida como una medición útil en cuanto a la calidad sanitaria que recibe el paciente considerando las siguientes dimensiones: Eficacia , manejo de información, relación enfermera – paciente.

### **ATENCION DE LA ENFERMERA**

Son los cuidados que brinda la enfermera del Centro Geriátrico San Judas Tadeo. Considerado las siguientes dimensiones: Cuidados de estimulación, resguardo de la autoimagen del paciente, cuidados de compensación.

### 2.5.3 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

| Variable                      | Dimensiones  | Indicadores  |
|-------------------------------|--|--|
| Satisfacción del Adulto Mayor | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Eficacia</li> <li>✚ Manejo de información</li> <li>✚ Relación enfermera – paciente.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Conocimiento de atención al Adulto Mayor</li> <li>✚ Comunicación asertiva.</li> <li>✚ Trato</li> </ul>  |
| Atención de la enfermera      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Cuidados de estimulación.</li> <li>✚ Resguardo de la autoimagen del paciente.</li> <li>✚ Cuidados de compensación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Autocuidado</li> <li>✚ Tratamiento</li> <li>✚ Estimulación psicológica.</li> <li>✚ Valores, creencias, costumbres, etc.</li> <li>✚ Equilibrio de salud.</li> <li>✚ Ayuda social, psicológica y física.</li> </ul> |

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION**

La investigación es de diseño no experimental de nivel correlacional de tipo descriptivo porque permite describir las características de los participantes y las variables de estudio, en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo.

### **3.2 DESCRIPCION DEL AMBITO DE INVESTIGACION**

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo de Huacho, provincia de Huaura, Departamento de Lima, aproximadamente 150 Kilómetros al norte de Lima.

El Centro Geriátrico San Judas Tadeo de Huacho presta los servicios de atención integral de Salud al Adulto Mayor, alojamiento, alimentación Balanceada, terapias, paseos recreaciones, entre otros.

En el centro de Salud laboran 03 profesionales enfermeras y personal administrativo.

### **3.3 POBLACION Y MUESTRA**

La Población total del estudio serán los 16 los pacientes adultos mayores de ambos sexos que se encuentran internados en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo.

El tamaño de la muestra serán todos los adultos mayores internados en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo.

#### *Criterio de Inclusión:*

- + Pacientes mayores de 60 años de edad de ambos sexos.
- + Pacientes que voluntariamente acepten participar en el estudio.
- + Paciente que se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.

#### *Criterio de Exclusión:*

- + Pacientes con trastorno.
- + Pacientes inestables.
- + Pacientes que no deseen participar en la evaluación de encuestas.
- + Pacientes que no entiendan el castellano.

### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario y como técnica la entrevista, que permite obtener información de la fuente directa a través de ítems para identificar la Satisfacción del Adulto Mayor y atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo en Huacho.

Dicho instrumento consta de introducción, instrucciones, datos generales de los participantes y la sección de información específica que explora la

Satisfacción del Adulto Mayor y atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo en Huacho.

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

La validez del instrumento se determinó mediante Juicio de Expertos, participaron 4 profesionales de enfermería. La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de la aplicación de la prueba piloto con características similares a la población de estudio y se realizaron las correcciones y sugerencias que observaron los expertos. Para la obtención de la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la fórmula Alfa Crombach.

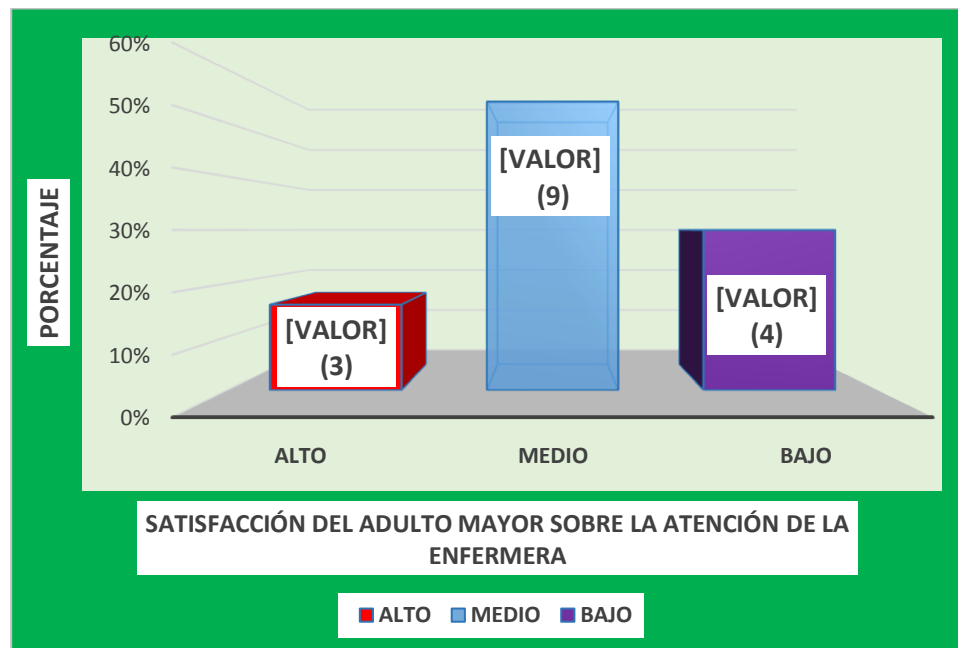
### **3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para la recolección de datos se coordinó y realizó los trámites administrativos correspondientes con el Director del Centro Geriátrico San Judas Tadeo mediante una carta de presentación de la autoridad máxima de la Escuela Profesional de Enfermería, posteriormente se determinó el día de la aplicación del instrumento, con el consentimiento informado se procede a dar las indicaciones y entregar los instrumentos. El tiempo que demandó resolver el cuestionario fue aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Los datos se procesarán a través de una tabla Matriz y Hoja de Codificación utilizando para ello el programa estadístico SPSS versión 17.0 y el programa Excel 2013, para la presentación de datos en tablas y gráficos para su correspondiente análisis e interpretación.

## CAPITULO IV: RESUMEN

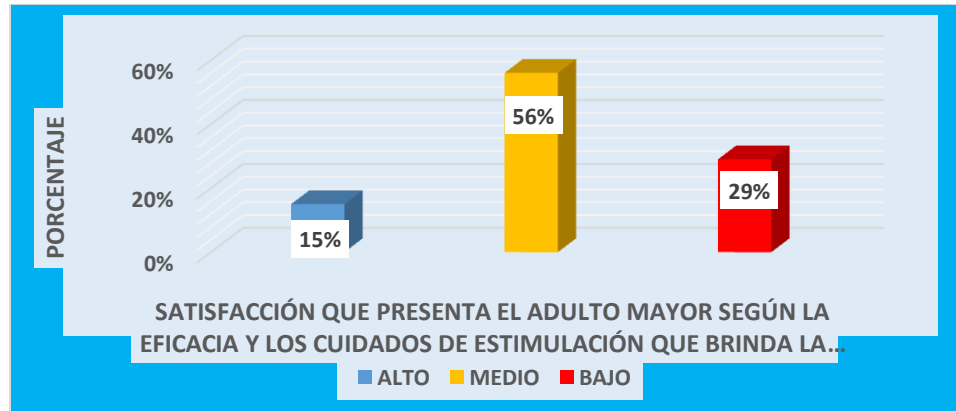
**GRAFICO 1**  
**SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIÁTRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO, ENERO – FEBRERO, 2016.**



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 54%(9), Bajo en un 30%(4) y Alto en un 16%(3). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: En la Eficacia, manejo de información y relación enfermera – paciente, A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le

brinda los cuidados respetando sus decisiones. En Cuidados de estimulación, A veces la enfermera lo orienta sobre el cuidado personal, también a veces cuando ingresa al servicio para ser atendido u hospitalizado, la enfermera le brinda orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias, asimismo a veces la enfermera lo motiva para que usted logre su recuperación. En Resguardar la Autoimagen del Paciente, A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuando manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas. En los Cuidados de compensación, A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistente social cuando es necesario.

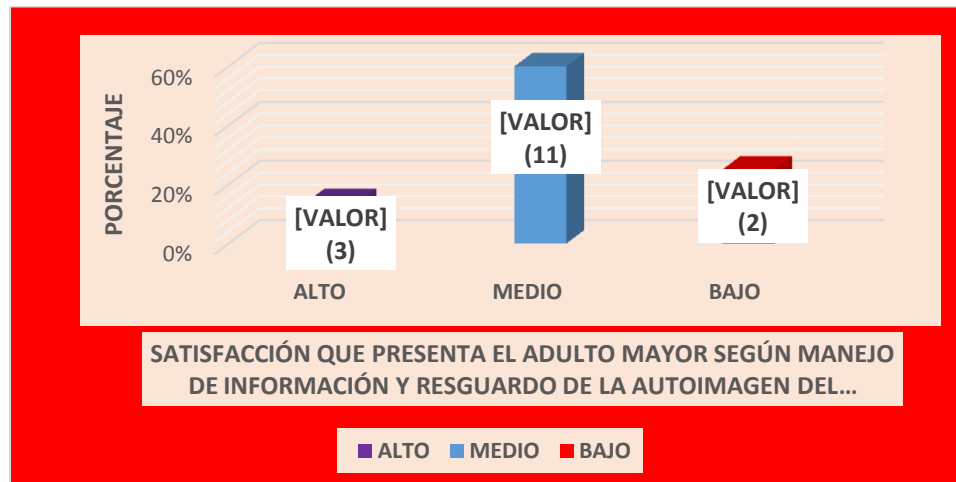
**GRAFICO 2**  
**SATISFACCIÓN QUE PRESENTA EL ADULTO MAYOR SEGÚN LA EFICACIA Y LOS CUIDADOS DE ESTIMULACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIÁTRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO, ENERO – FEBRERO, 2016.**



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de satisfacción del adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 56%(10), Bajo en un 29%(4) y Alto en un 15%(2). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones. Casi siempre la enfermera lo trata con respeto cuando le va a administrar sus medicamento, también casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados respeta su intimidad, además casi siempre la enfermera lo saluda cordialmente llamándolo por su Nombre o Apellido y casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados establece una comunicación cordial.



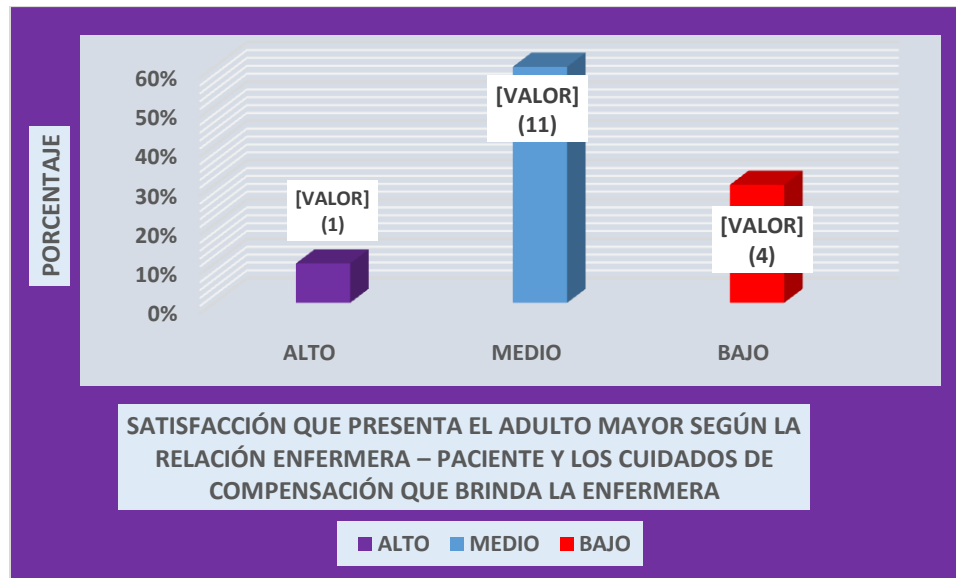
**GRAFICO 3**  
**SATISFACCIÓN QUE PRESENTA EL ADULTO MAYOR SEGÚN**  
**MANEJO DE INFORMACIÓN Y RESGUARDO DE LA AUTOIMAGEN DEL**  
**PACIENTE QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CENTRO**  
**GERIÁTRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO, 2017.**



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de satisfacción del adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 60%(11), Bajo en un 25%(2) y Alto en un 14%(3). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor; A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuándo manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas, también casi siempre la (el) enfermera (o) le brinda educación acerca de sus cuidado en el hogar respetando sus costumbres, asimismo casi siempre la (el) enfermera (o) le brinda educación sobre el modo de vida o estilo de vida saludable que tiene que llevar para su pronta recuperación y casi siempre cuando recibe una atención se siente seguro con los procedimientos que realiza la enfermera

## GRAFICO 4

### SATISFACCIÓN QUE PRESENTA EL ADULTO MAYOR SEGÚN LA RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE Y LOS CUIDADOS DE COMPENSACIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIÁTRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO, 2016.



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de satisfacción del adulto mayor según la relación enfermera-paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 60%(11), Bajo en un 30%(4) y Alto en un 10%(1). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistenta social cuando es necesario, Casi siempre la enfermera lo ayuda calmar su ansiedad por la enfermedad y procedimientos.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

Hp. Existe satisfacción de nivel Medio en el adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.

Ho. No existe satisfacción de nivel Medio en el adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.

Ha ≠ 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  | 3           | 9            | 4           | 16           |
| Esperadas   | 5           | 5            | 6           |              |
| $(O-E)^2$   | 4           | 16           | 4           |              |
| $(O-E)^2/E$ | 0,8         | 3,2          | 0,67        | 4,67         |

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 4,67; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) de 4,53; 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: Existe satisfacción de nivel Medio en el adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 54%(9), Bajo en un 30%(4) y Alto en un 16%(3). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: En la Eficacia, manejo de información y relación enfermera – paciente, A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones. En Cuidados de estimulación, A veces la enfermera lo orienta sobre el cuidado personal, también a veces cuándo ingresa al servicio para ser atendido u hospitalizado, la enfermera le brinda orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias, asimismo a veces la enfermera lo motiva para que usted logre su recuperación. En Resguardar la Autoimagen del Paciente, A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuándo manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas. En los Cuidados de compensación, A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistente social cuando es necesario. Coincidiendo con IBARRA (2012) llegando a la siguiente conclusión: “El grupo compuesto por 17 adultos mayores con edad entre los 60 y 82 años, edad promedio 72 años, 15 cuentan con respaldo de alguna institución de salud, 16 de ellos viven con la familia y solo 1 vive solo, pertenece a un grupo de ayuda mutua ubicado en el Col. Estudiantil de Ciudad Victoria, Tamaulipas”.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 56%(10), Bajo en un 29%(4) y Alto en un 15%(2). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones. Casi siempre la enfermera lo trata con respeto cuando le va a administrar sus medicamento, también casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados respeta su intimidad, además casi siempre la enfermera lo saluda cordialmente llamándolo por su Nombre o Apellido y casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados establece una comunicación cordial. Coincidiendo con BEJEREZ y Otros (2012) Llegando a la siguiente conclusión: La satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas mediante el modelo Servqual, a través del mismo se pudo determinar que los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía Convencional del Hospital de Clínicas, presentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de enfermería.”

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 60%(11), Bajo en un 25%(2) y Alto en un 14%(3). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor; A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuándo manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas, también casi siempre

la (el) enfermera (o) le brinda educación acerca de sus cuidado en el hogar respetando sus costumbres, asimismo casi siempre la (el) enfermera (o) le brinda educación sobre el modo de vida o estilo de vida saludable que tiene que llevar para su pronta recuperación y casi siempre cuando recibe una atención se siente seguro con los procedimientos que realiza la enfermera. Coincidiendo con QUIZHPILEMA y Otros (2013) Llegando a la siguiente Conclusión: “El nivel de satisfacción del adulto mayor es considerado alto, con respecto a los cuidados de Enfermería que reciben en el servicio de clínica, pero existe un determinado número de pacientes que dan una calificación bajo y medio”. Coincidiendo además con ACUÑA y Otros (2012) Teniendo como resultados el nivel de satisfacción en la atención ambulatoria del adulto mayor entre 60 a 90 años fue de 65.6%. Llegando a la conclusión: “El nivel de satisfacción de los usuarios adultos mayores del servicio de Consulta Externa del HNERM es mediano”.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según la relación enfermera-paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio en un 60%(11), Bajo en un 30%(4) y Alto en un 10%(1). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistente social cuando es necesario, Casi siempre la enfermera lo ayuda calmar su ansiedad por la enfermedad y procedimientos. Coincidiendo con LOPEZ y RODRIGUEZ (2012) Llegando a la siguiente conclusión: “El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HII2 MINSA – TARAPOTO”. Coincidiendo además con OLIVA (2013), Llegando a la siguiente conclusión: “El Paciente adulto post operado está totalmente satisfecho y satisfecho, sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013.”

## CONCLUSIONES

### PRIMERO

El nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio. Este nivel de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: En la Eficacia, manejo de información y relación enfermera – paciente, A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones. En Cuidados de estimulación, A veces la enfermera lo orienta sobre el cuidado personal, también a veces cuándo ingresa al servicio para ser atendido u hospitalizado, la enfermera le brinda orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias, asimismo a veces la enfermera lo motiva para que usted logre su recuperación. En Resguardar la Autoimagen del Paciente, A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuándo manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas. En los Cuidados de compensación, A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistente social cuando es necesario. Esto se ha confirmado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 4,67 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

## **SEGUNDO**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio. Este nivel de satisfacción se presenta por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación, asimismo a veces la enfermera le brinda un tratamiento oportuno, también a veces la enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero, además a veces la (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones. Casi siempre la enfermera lo trata con respeto cuando le va a administrar sus medicamento, también casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados respeta su intimidad, además casi siempre la enfermera lo saluda cordialmente llamándolo por su Nombre o Apellido y casi siempre cuando la enfermera le brinda cuidados establece una comunicación cordial.

## **TERCERO**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio. Este nivel de satisfacción se presenta por las respuestas señaladas por el adulto mayor; A veces la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta, también a veces la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando, asimismo a veces cuándo manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha. Casi siempre la (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas, también casi siempre la (el) enfermera (o) le brinda educación acerca de sus cuidado en el hogar respetando sus costumbres, asimismo casi siempre la (el) enfermera (o) le brinda educación sobre el modo de vida o estilo de vida saludable que tiene que llevar para su pronta recuperación y casi siempre cuando recibe una atención se siente seguro con los procedimientos que realiza la enfermera.



#### **CUARTO**

El nivel de satisfacción del adulto mayor según la relación enfermera-paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, es Medio. Este nivel de satisfacción se presentan por las respuestas señaladas por el adulto mayor: A veces durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento, también a veces la enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación asimismo a veces la enfermera lo deriva con la asistenta social cuando es necesario, Casi siempre la enfermera lo ayuda calmar su ansiedad por la enfermedad y procedimientos.

## RECOMENDACIONES

- Implementar programas de capacitación continua a los profesionales de enfermería en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, sobre el cuidado integral del adulto mayor, con un enfoque humanista que ofrezca al profesional las competencias para poder satisfacer de manera integral las necesidades del adulto mayor y así mejorar su nivel de satisfacción.
- Sensibilizar a los profesionales de enfermería del Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho sobre los cuidados del adulto mayor en todas las dimensiones a través de talleres que favorezcan la relación enfermera – paciente, mejorando la satisfacción del paciente.
- Reiterar a los profesionales de enfermería, la capacidad y el compromiso que tienen frente al manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente adulto mayor, creando un ambiente armonioso, teniendo en cuenta la satisfacción del paciente, sin olvidar que la esencia de la profesión de enfermería es fundamentalmente el cuidado humano frente al más necesitado.
- Realizar trabajos de investigación para profundizar en las experiencias según la eficacia y los cuidados de estimulación de los adultos mayores y esto permita reorientar el cuidado de enfermería teniendo como centro de su cuidado al paciente y logre en él una recuperación integral satisfactoria, teniendo en consideración que el adulto mayor se enfrenta a diversos cambios en su salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Ibarra González, Cinthya Patricia, Realizo la investigación titulada “Evaluación de los programas de salud del adulto mayor y el profesional de enfermería de la comunidad en Ciudad Victoria” México - 2012.
- (2) Bejerez, Natalia; Machado, Diego; Marandino, Fabricio; Morales, Gustavo; Soto, Vicenta, realizaron un estudio titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería” Uruguay – 2012.
- (3) Quizhpilema Guaman, Sara Beatriz; Sinchi Tasambay, Ana Lucia; Tacuri Lazo, María Gloria, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el Servicio de Clínica del Hospital "Homero Castanier Crespo". Azoguez” Ecuador – 2013.
- (4) López Amasifen, Wendy Fiorella; Rodríguez Curi, Kelly; Realizaron la investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA” Tarapoto – 2012.
- (5) Tejada Cruz, Flor de María, Realizo el estudio titulado “Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el paciente Adulto Mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2012.
- (6) Acuña Zavala, Paulo Diego; Adrianzén Rodríguez, Sandra Beatriz; Almeyda Alvarado, Katia Alexandra; Carhuancho Aguilar, José Rafael Realizaron el estudio titulado “Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima – 2012.

- (7) Oliva Ramos, Pamela Janet, "Nivel de satisfacción del paciente Adulto Postoperado respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital regional de Lambayeque" Chiclayo - 2013.
- (8) (9) (12) (13) Mira, J.J.; Aranaz, J. La satisfacción de los pacientes como una medida del resultado de la atención sanitaria. Barcelona – España. Disponible: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>. 2007.
- (10) (11) (12) (13) (14) (15) Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ – DAC – Huancayo, 2013. Pag.26
- (16) (17) (18) POLETTI, Rosette. Cuidados de Enfermería, tendencias y Conceptos Actuales. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España. 2004.
- (19) (20) (21) ZAVALA LIZARASO, Gloria Isabel. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009. LIMA. Biblioteca Virtual Nacional Mayor de San Marcos. 2009.
- (22) (23) (24) MOSBY " El tratado de Enfermería" 2 da Edición, España. Edit. Española 1995 Vol. 1 Pag 37-49.
- (25) Ministerio de Salud. "Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva de la usuario, Lima - Perú 2000".
- (26)(27) MORATRUUEL. Modelos y Teorías en Enfermería. Editorial HarcourtBrace. 4° Edición. Barcelona – España. 2007.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA ATENCION DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIATRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO – 2017”**

**BACHILLER: PAREDES MARTINEZ, Diana**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLE   | DIMENSION  | INDICADORES   | METODOLOGÍA   |
|---|--|---|--|--|---|---|
| <p>Se considera importante, que para contribuir a estos cambios y mejoras que se desean implementar por el Ministerio de Salud, se determine la satisfacción del adulto mayor en diversos establecimientos de salud que brinden el servicio de geriatría. En el Centro Geriátrico San</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar cuál es la satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> | <p><b>HIPOTESIS</b></p> <p>Hp. Existe satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.</p> <p>Ho. No existe satisfacción del adulto mayor sobre la atención de la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero</p> | <p>Satisfacción del Adulto Mayor</p> <p>Atención de la enfermera</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Eficacia</li> <li>✚ Manejo de información</li> <li>✚ Relación enfermera – paciente.</li> <li>✚ Cuidados de estimulación.</li> <li>✚ Resguardo de la autoimagen del paciente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Conocimiento de atención al Adulto Mayor</li> <li>✚ Comunicación asertiva.</li> <li>✚ Trato</li> <li>✚ Autocuidado</li> <li>✚ Tratamiento</li> <li>✚ Estimulación psicológica.</li> <li>✚ Valores, creencias,</li> </ul> | <p>La investigación es de diseño no experimental de nivel correlacional de tipo descriptivo porque permite describir las características de los participantes y las variables de estudio, en el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo.</p> |

|   |  |                         |  |                                    |  |  |
|---|--|-------------------------|--|------------------------------------|--|--|
| <p>Judas Tadeo, se ha observado diversos casos y opiniones sobre la atención que brinda la enfermera, quien dedica gran parte de su tiempo a las necesidades que se presentan a lo largo de la jornada, por lo que, el adulto mayor al proporcionar información real y precisa se podrá identificar brechas o falencias en la atención.</p> | <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según la eficacia y los cuidados de estimulación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.</p> <p>Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según manejo de información y resguardo de la autoimagen del paciente que brinda la enfermera en el</p> | <p>– Febrero, 2017.</p> |  | <p>✚ Cuidados de compensación.</p> | <p>costumbres, etc.</p> <p>✚ Equilibrio de salud.</p> <p>✚ Ayuda social, psicológica y física.</p> |  |
|---|--|-------------------------|--|------------------------------------|--|--|

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | <p>Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.</p> <p>Determinar cuál es la satisfacción que presenta el adulto mayor según la relación enfermera – paciente y los cuidados de compensación que brinda la enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho, Enero – Febrero, 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre los factores socioculturales y control de inmunizaciones en</p> |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | niños menores de 5 años en el Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, Octubre – Noviembre, 2014, según el calendario de vacunación. |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|



**ANEXO 2**  
**ENCUESTA**



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**Cuestionario N.-1**

Buenos días, mi nombre es Paredes Martínez, Diana, soy estudiante de la Universidad Alas Peruanas, el presente proyecto de investigación titulado “Satisfacción del Adulto Mayor Sobre la Atención de la Enfermera en el Centro Geriátrico San Judas Tadeo, Huacho – 2017”, tiene como propósito obtener información veraz, por lo que agradezco su participación.

**INSTRUCCIONES:**

El presente formulario comprende preguntas acerca de la eficacia, manejo de información, relación Enfermera – Paciente con los cuidados de estimulación, compensación y resguardo de la apariencia del Paciente.

**DATOS PERSONALES:**

Nombres y apellidos:

Edad:

Sexo:

**“SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR SOBRE LA ATENCION DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO GERIATRICO SAN JUDAS TADEO, HUACHO – 2017”**

**CUESTIONARIO 1**

**Marcar lo siguiente:**

NUNCA (1)    A VECES (2)    CASI SIEMPRE (3)    SIEMPRE (4)

| <b>Aspectos a Evaluar</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|
| <b>Eficacia, manejo de información y relación enfermera – paciente.</b>                                |          |          |          |          |
| Los cuidados que le brinda la enfermera lo ayuda en su pronta recuperación                             |          |          |          |          |
| La enfermera le brinda un tratamiento oportuno   |          |          |          |          |
| La enfermera le brinda los cuidados correspondientes de acuerdo a su enfermedad con prontitud y esmero |          |          |          |          |
| La (el) enfermera (o) le brinda los cuidado respetando sus decisiones                                  |          |          |          |          |
| La enfermera lo trata con respeto cuando le va a administrar sus medicamento                           |          |          |          |          |
| Cuando la enfermera le brinda cuidados respeta su intimidad  | 59       |          |          |          |
| La enfermera lo saluda cordialmente llamándolo por su Nombre o Apellido.                               |          |          |          |          |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Cuando la enfermera le brinda cuidados establece una comunicación cordial.  |  |  |  |  |
| La enfermera le brinda información sobre su enfermedad  |  |  |  |  |
| La enfermera le brinda información a sus familiares acerca de su estado de salud  |  |  |  |  |
| La enfermera le brinda información sobre el estado de su presión arterial   |  |  |  |  |
| La enfermera lo ayuda a realizar su higiene personal  |  |  |  |  |
| La enfermera le realiza un continuo monitoreo de la presión arterial  |  |  |  |  |
| La enfermera procura conservar un ambiente adecuado   |  |  |  |  |
| Cuando la enfermera termina de realizar los procedimientos, usted se siente satisfecho  |  |  |  |  |
| <b>Cuidados de estimulación</b>   |  |  |  |  |
| La enfermera lo orienta sobre el cuidado personal   |  |  |  |  |
| Cuándo ingresa al servicio para ser atendido u hospitalizado, la enfermera le brinda orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias. |  |  |  |  |
| La enfermera lo motiva para que usted logre su recuperación   |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| La enfermera lo ayuda a moverse cuando usted está hospitalizado  |  |  |  |  |
| Durante su estancia en el hospital la enfermera le brinda charlas educativas   |  |  |  |  |
| La enfermera lo ayuda o incentiva a realizar actividad física.   |  |  |  |  |
| <b>Resguardar la Autoimagen del Paciente</b>   |  |  |  |  |
| la (el) enfermera (o) motiva al paciente para que mantenga su autoestima alta  |  |  |  |  |
| la (el) enfermera (o) lo ayuda a aceptar la situación por la que está pasando  |  |  |  |  |
| Cuando Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha  |  |  |  |  |
| La (el) enfermera (o) respeta sus creencias culturales y religiosas  |  |  |  |  |
| La (el) enfermera (o) le brinda educación acerca de sus cuidados en el hogar respetando sus costumbres                                       |  |  |  |  |
| La (el) enfermera (o) le brinda educación sobre el modo de vida o estilo de vida saludable que tiene que llevar para su pronta recuperación. |  |  |  |  |
| cuando recibe una atención se siente seguro con los procedimientos que realiza la enfermera  |  |  |  |  |

| <b>Cuidados de compensación</b>   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Durante su atención la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento.                            |  |  |  |  |
| La enfermera lo ayuda, orienta sobre la enfermedad actual y lo motiva para que siga con su recuperación |  |  |  |  |
| La enfermera lo deriva con la asistente social cuando es necesario                                      |  |  |  |  |
| La enfermera lo ayuda calmar su ansiedad por la enfermedad y procedimientos.                            |  |  |  |  |