

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DESDE LA PERSPECTIVA DE
HILDEGARD PEPLAU CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO –
2019.**

**LEVEL OF SATISFACTION OF THE ELDERLY ADULT FROM THE PERSPECTIVE
OF HILDEGARD PEPLAU HEALTH CENTER JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO
- 2019.**

Dalila Del Pilar Sandoval Morales¹

RESUMEN



La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo– 2019. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal; el instrumento de recolección de datos es la encuesta sobre la satisfacción del adulto mayor en la atención que le brinda la enfermera, cuya confiabilidad fue de (0.705) alfa de Cronbach respectivamente. Teniendo una población de 196, con la muestra de 70 personas que asisten al Centro de Salud José Leonardo Ortiz. Los resultados mostraron el nivel de satisfacción del adulto mayor global, fue alto con un (26%). El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación, fue medio con un (72.9%), El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación, fue medio con un (52.9%), El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento, fue medio con un (51%), El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución, fue medio con un (82.9%), se concluye que la satisfacción del adulto mayor en forma global es alta a la luz de la teoría de Hildegard Peplau, hay aspectos relevantes que no se cumplen y las cual deberían ser atendidas por el personal de enfermería; pues son puntos importantes en la relación terapéutica enfermera – paciente.

Palabras claves: nivel de satisfacción, adulto mayor, teoría de relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The present investigation had The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the older adult from the perspective of Hildegard Peplau, José Leonardo Ortiz Health Center, Chiclayo - 2019. The study has a quantitative, descriptive, cross-sectional approach; The data collection instrument is the survey on the satisfaction of the elderly in the care provided by the nurse, whose reliability was (0.705). Cronbach's alpha respectively. Having a population of 196, with a sample of 70 people attending the José Leonardo Ortiz health center. The results showed The overall adult satisfaction level was high with one (26%).the level of satisfaction of the older adult in the orientation dimension was medium with one (72.9%). The level of satisfaction of the older adult in the identification dimension was medium with one (52.9%). The level of satisfaction of the older adult in the use dimension, was medium with one (51%), The level of satisfaction of the older adult in the resolution dimension, was medium with one (82.9%), it is concluded that the satisfaction of the older adult in a global way is high in the light of Hildegard Peplau's theory there are relevant aspects that are not fulfilled and which should be taken care of by the nursing staff; they are important points in the nurse - patient therapeutic relationship.

Keywords: satisfaction of the elderly lev, senior citizen, theory of interpersonal relationships.

¹ Licenciada en Enfermería, Centro de Salud Alto de los Mores-Minsa, Piura, Piura, Perú, dali.sand0324@gmail.com,  0000-0001-5912-6386,  <https://orcid.org/0000-0001-5912-6386>.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector salud y los profesionales que trabajan en él están preocupados en cómo llegar a brindar un servicio de salud de calidad que logre satisfacer las expectativas de los usuarios en relación a este tema; diferentes estudios hacen referencia que al evaluar el nivel de satisfacción de las personas, se podría identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de servicio que se brinda. Aspecto que es indispensable para tomar decisiones y lograr cambios y por ende mejorar los servicios del sector salud.

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de la medición la calidad de los servicios en salud; y en la actualidad es utilizada no solo para medir la calidad de servicio que brinda una institución; si no también la calidad de servicio que brinda cada trabajador dentro de ella; uno de los cuales es el profesional de enfermería, de quien la población requiere no solo que sea competente en la realización de sus funciones y que tenga cualidades que le permitan dar un trato humano a los usuarios .

Es indispensable si se desea mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio que se brinda, el evaluar el nivel de satisfacción que actualmente tiene la población en relación a la actuación del enfermero y además identificar y describir aquellos aspectos que se están ejecutando de manera inadecuada, buscando analizar los resultados desde los planteamientos presentados en la teoría de Hildegard Peplau.

Esta investigación se desarrolla en el primer nivel de atención, donde muchas veces por la elevada demanda de los servicios que se brinda y la carencia de recursos humanos no siempre se logra cubrir las expectativas de los usuarios y estos presentar insatisfacción ante la atención recibida; muchas veces los grupos más vulnerables como los adultos mayores expresan su incomodidad por el servicio recibido en enfermería del primer nivel de atención y especialmente los dirigidos al adulto mayor que son una población vulnerable por las características biopsicosociales que forman parte de su etapa de vida.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal; considerando que la información recolectada por los instrumentos ha sido presentada utilizando estadísticos descriptivos (frecuencia, porcentaje), permitiendo describir la variable de manera general y específica luego de analizar cada dimensión, así mismo, este estudio es transversal porque recolectó la información en un momento y tiempo definido (1).

El diseño que utilizó este estudio es no experimental descriptivo, teniendo en cuenta que no busca relación entre los datos, sólo describe la manera cómo se presentan de manera natural sin que la investigadora manipule o intervenga en el evento de estudio (satisfacción del adulto mayor).

Teniendo en cuenta lo escrito por Hernández Sampieri (2), la población es definida como la totalidad del fenómeno a estudiar (adultos mayores que acuden al Centro de Salud José Leonardo Ortiz, y según los registros del establecimiento mensualmente atienden un promedio de 196 adultos mayores).

Se trabajó con los adultos mayores que acuden al Centro de Salud José Leonardo Ortiz, y para encontrar la muestra de estudio representativa se utilizó la fórmula de población finita que asume 70 adultos mayores.

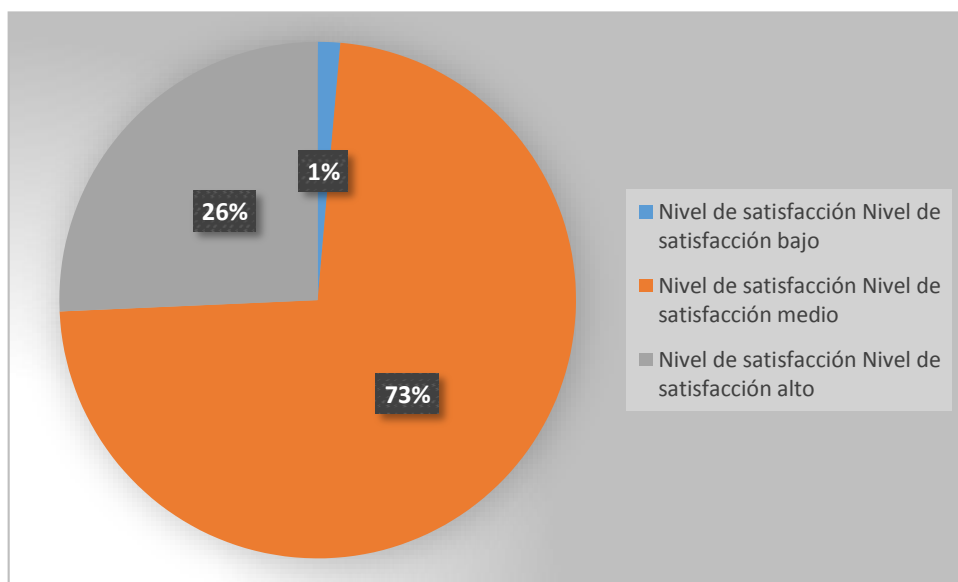
Para asegurar la calidad de los datos y sus resultados se asumieron los siguientes criterios de rigor científico: Validez, generalizabilidad, fiabilidad y replicabilidad (2).

3. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción bajo	1	1,4
	Nivel de satisfacción medio	51	72,9
	Nivel de satisfacción alto	18	25,7
Total		70	100

Elaboración propia



Fuente: Cuestionario aplicado como instrumento del trabajo de investigación.

Figura 1. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Interpretación:

El nivel de satisfacción del adulto mayor global desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019, fue medio con un (73%), seguido por un nivel alto (26%) y un 1% en nivel bajo (Tabla 1 y Figura 1).

Tabla 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

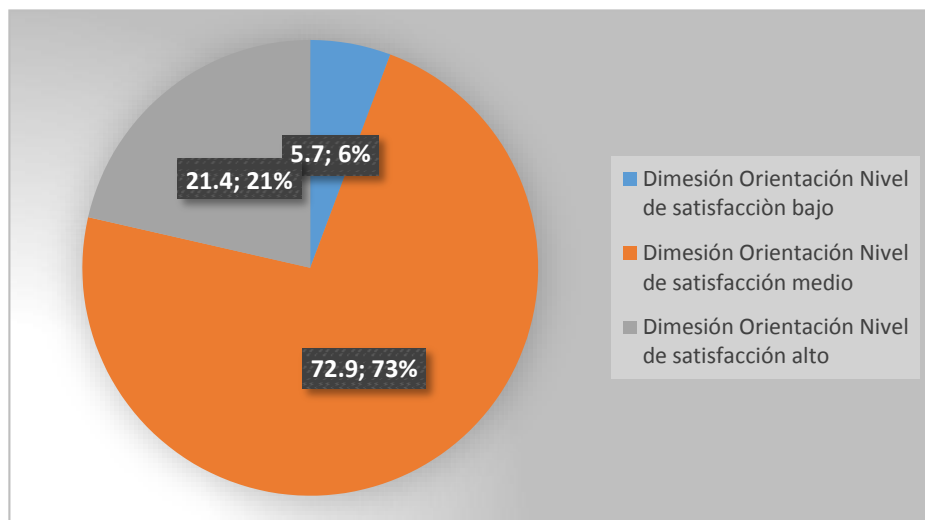
		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Orientación	Nivel de satisfacción bajo	4	5,7
	Nivel de satisfacción medio	51	72,9
	Nivel de satisfacción alto	15	21,4
	Total	70	100,0

Elaboración propia.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019

		Frecuencia	Porcentaje
El enfermero(a) se identifica por su nombre.	nunca	15	21,4
	a veces	35	50,0
	siempre	20	28,6
El enfermero(a) a su ingreso le dio la bienvenida.	nunca	3	4,3
	a veces	24	34,3
	siempre	43	61,4
El enfermero(a) manifestó que haría todo lo posible para lograr su recuperación.	a veces	18	25,7
	siempre	52	74,3
El enfermero(a) cuándo ingresó le presentó a su(s) compañero(s) del programa.	nunca	26	37,1
	a veces	38	54,3
	siempre	6	8,6
El enfermero(a) lo llama por su nombre.	nunca	17	24,3
	a veces	23	32,9
	siempre	30	42,9
El enfermero(a) le invitó a expresar sus dudas y temores.	a veces	23	32,9
	siempre	47	67,1
	Total	70	100,0

Elaboración Propia.



Fuente: Cuestionario aplicado como instrumento del trabajo de investigación.

Figura 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Interpretación:

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019, fue medio (regular) con un (72.9%), seguido por un nivel alto (21.45%) y un 5.7% de nivel bajo (Tabla 2); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” se identifica por su nombre (50%) y un considerable 21.4% “nunca” lo hace; otro aspecto es que el personal de enfermería “a veces” le presenta a sus compañeros del programa (54.3%) y un considerable 37.1% “nunca” lo hace y finalmente se evidencia que un 32.9% “a veces” lo llama por su nombre, mientras un importante 24.3% “nunca” lo hace (Tabla 3).

Tabla 4. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

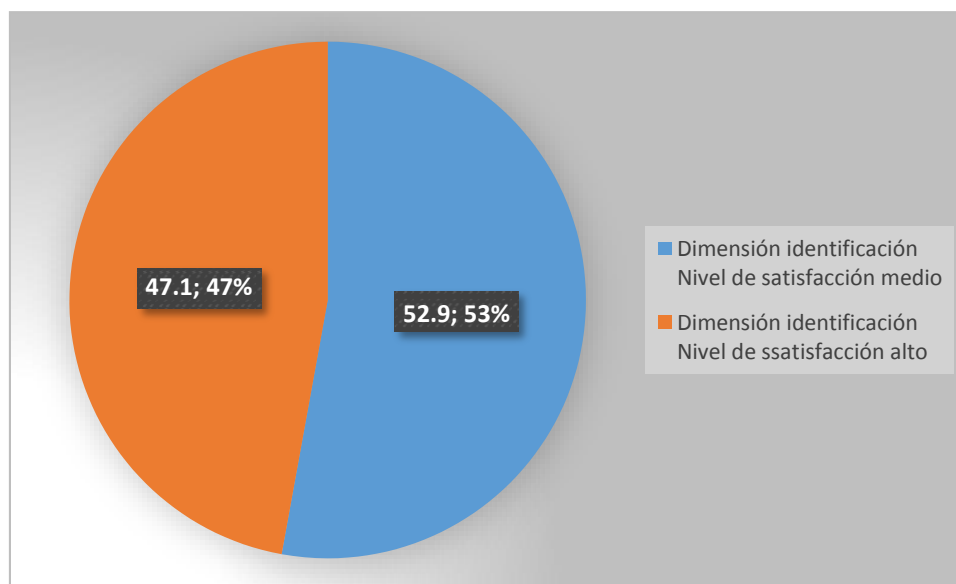
		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión identificación	Nivel de satisfacción medio	37	52,9
	Nivel de satisfacción alto	33	47,1
	Total	70	100,0

Elaboración propia

Tabla 5. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
El enfermero(a) lo trata con respeto y cordialidad.	a veces	21	30,0
	siempre	49	70,0
El enfermero(a) lo escucha atentamente sin interrupción.	Nunca	4	5,7
	a veces	42	60,0
	siempre	24	34,3
El enfermero(a) le pregunta sobre su enfermedad.	a veces	14	20,0
	siempre	56	80,0
El enfermero(a) le informa a cerca de las actividades a realizar.	a veces	33	47,1
	siempre	37	52,9
El enfermero(a) le explica sobre su tratamiento.	Nunca	1	1,4
	a veces	25	35,7
	siempre	44	62,9
El enfermero(a) le aclara sus dudas respecto a su enfermedad de forma clara y sencilla.	Nunca	1	1,4
	a veces	50	71,4
	siempre	19	27,1
Total		70	100,0

Elaboración Propia



Fuente: Cuestionario del nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, aplicado en adultos mayores del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Figura 3. nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Interpretación:

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019, fue medio (regular) con un (52.9%), seguido por un nivel alto (47.1%) (Tabla 4); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” lo escucha atentamente sin interrupción (60%); otro aspecto es que “a veces” le aclara sus dudas respecto a su enfermedad de forma clara y sencilla (71.4%); así mismo se aprecia que “a veces” un 35.7% explica al paciente sobre su tratamiento y un 47.1% le informa a cerca de las actividades a realizar.(Tabla 5)

Tabla 6. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

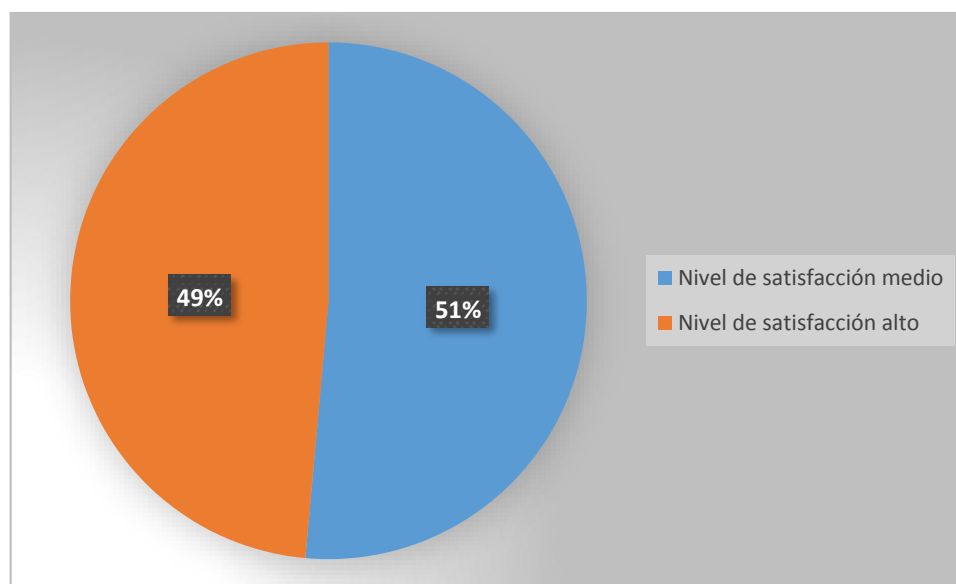
		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Aprovechamiento	Nivel de satisfacción medio	36	51,4
	Nivel de satisfacción alto	34	48,6
	Total	70	100,0

Elaboración propia.

Tabla 7. Características de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
El enfermero(a) le orienta para sobrellevar su enfermedad de la manera menos angustiosa.	a veces	30	42,9
	siempre	40	57,1
El enfermero(a) le brinda una atención adicional cuando usted lo solicita.	nunca	3	4,3
	a veces	37	52,9
	siempre	30	42,9
El enfermero(a)) lo educa sobre los cuidados para evitar complicaciones.	a veces	19	27,1
	siempre	51	72,9
El enfermero(a) le hace participar en su autocuidado.	a veces	30	42,9
	siempre	40	57,1
El enfermero(a) le brinda los cuidados y tratamiento según lo establece las indicaciones médicas y el programa.	a veces	50	71,4
	siempre	20	28,6
	Total	70	100,0

Elaboración propia



Fuente: Cuestionario del nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, aplicado en adultos mayores del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Figura 4. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Interpretación:

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019, fue medio (regular) con un (51%), seguido por un nivel alto (49%) (Tabla 6); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” brinda los cuidados y tratamiento según lo establece las indicaciones médicas y el programa (71.4%); otro aspecto es que el personal de enfermería “a veces” le brinda una atención adicional cuando el paciente lo solicita. (52.9%); así mismo se aprecia que “a veces” un 42.9% orienta al paciente para sobrellevar su enfermedad de la manera menos angustiada o le hace participar en su autocuidado (Tabla 7).

Tabla 8. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019

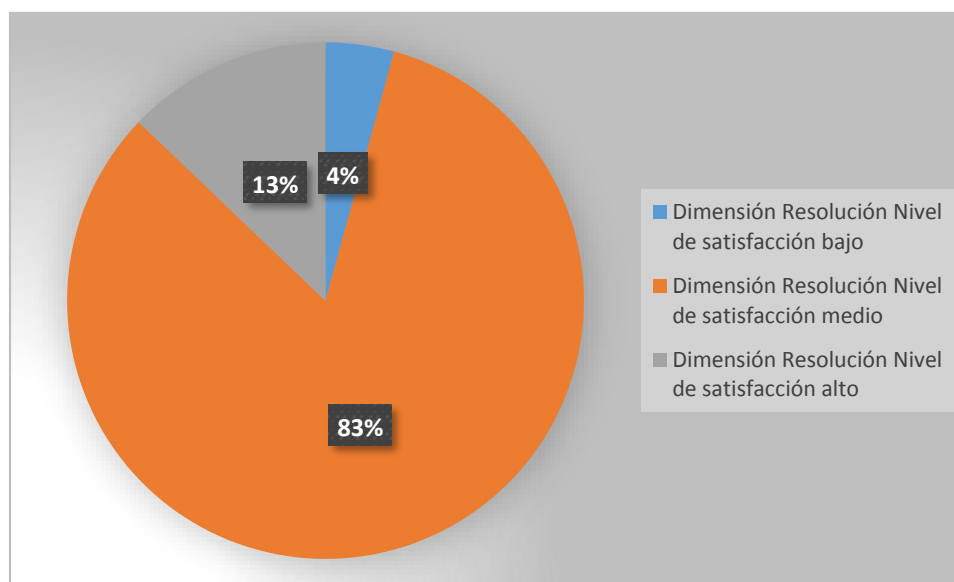
		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Resolución	Nivel de satisfacción bajo	3	4,3
	Nivel de satisfacción medio	58	82,9
	Nivel de satisfacción alto	9	12,9
	Total	70	100,0

Elaboración Propia

Tabla 9. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019

		Frecuencia	Porcentaje
El enfermero(a) hace participar a su familia en su tratamiento.	nunca	4	5,7
	a veces	30	42,9
	siempre	36	51,4
El enfermero(a) conversa con ud, y lo motiva a realizar sus actividades diarias, teniendo en cuenta los cuidados sugeridos.	a veces	31	44,3
	siempre	39	55,7
El enfermero(a) informa y hace participar a sus familiares sobre los cuidados que Ud. necesita.	nunca	3	4,3
	a veces	31	44,3
	siempre	36	51,4
Total		70	100,0

Elaboración Propia



Fuente: Cuestionario del nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, aplicado en adultos mayores del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Figura 5. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución desde la perspectiva de Hildegard Peplau, Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

Interpretación:

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019, fue medio (regular) con un (82.9%), seguido por un nivel alto (12.9%) (Tabla 8); así mismo al evaluar los ítems de esta

dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” informa y hace participar a sus familiares sobre los cuidados que el paciente necesita o conversa con el paciente y lo motiva a realizar sus actividades diarias, teniendo en cuenta los cuidados sugeridos (44.3%); otro aspecto es que el personal de enfermería “a veces” hace participar a los familiares en su tratamiento (42.9%) (Tabla 9).

4. DISCUSIÓN

El presente estudio fue realizado en una muestra de 70 adultos mayores del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, y luego de procesar los datos se obtuvieron los siguientes resultados: El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión orientación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019, fue medio con un (72.9%); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” se identifica por su nombre (50%) y otro aspecto es que el personal de enfermería “a veces” le presenta a sus compañeros del programa (54.3%) y finalmente se evidencia que un 32.9% “a veces” lo llama por su nombre.

Los resultados del estudio difieren del realizado por Saldaña C, Olga; Sanango P, Mónica: “Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014” Ecuador 2015; quien encontró que el 61,6% de usuarios conocen el nombre de la enfermera. (3), así como del estudio de Collazos V, Mikie; Vásquez R Yohana: “Percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del programa de atención domiciliaria del Centro De Atención Primaria III Chiclayo Oeste, Lambayeque 2016”; Chiclayo 2017; quienes evidenciaron que el 94.29% presentó una percepción favorable, ya que está relacionado con el cuidado que la enfermera brinda en relación a satisfacer sus necesidades biológicas básicas, sus necesidades psicológicas como la escucha activa cuando conversa con él, si lo llama por su nombre (4).

Los resultados del presente estudio muestran que en la dimensión de orientación, aún el profesional de enfermería a la luz de la teoría de H. Pleplau no ha logrado una adecuada relación terapéutica con el adulto mayor, debido a que presenta según la evidencia encontrada inadecuada comunicación y escucha, teniendo en cuenta que no se presenta, ni llama al adulto mayor por su nombre, por lo que podría esta actitud evitar que la enfermera ayude al paciente a reconocer y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado; pues el lograr que una persona tenga apertura con un desconocido a pesar que sea profesional de la salud, requiere de proceso de comunicación adecuado, donde se sienta en confianza, y sobre todo donde perciba que la persona que lo escucha le interesa lo que está diciendo.

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión identificación desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019, fue medio (regular) con un (52.9%), así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” lo escucha atentamente sin interrupción (60%); otro aspecto es que “a veces” le aclara sus dudas respecto a su enfermedad de forma clara y sencilla (71.4%); así mismo se aprecia que “a veces” un 35.7% explica al paciente sobre su tratamiento y un 47.1% le informa a cerca de las actividades a realizar.

Estos resultados son diferentes a los encontrados por los estudios de: Chávez B, Marcela, “Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de atención recibida en el Subcentro de Salud Loma de Quito de la Ciudad de Riobamba.” Ambato-Ecuador 2017, quien encontró que 96.7% estaban satisfechos con el que el profesional le examino, tuvo privacidad, y les puso atención a sus

dolencias; (5) así como con los resultados de Saldaña C, Olga; Sanango P, Mónica: “Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014” Ecuador 2015. Quienes evidenciaron que el 54,5% refiere que la información proporcionada por parte del personal de enfermería es muy buena; el 57,4% de los usuarios consideran que el personal de enfermería escucha los problemas y necesidades dando solución a cada uno de ellos (3).

Los resultados del actual estudio mostraron que en la dimensión identificación el profesional de enfermería aun presenta deficiencias a la luz de la Teoría de H. Peplau; teniendo en cuenta que el personal a veces lo escucha atentamente, por lo que no siempre resuelve las inquietudes del adulto mayor; si el profesional de enfermería no se preocupa por realizar una escucha activa será difícil que pueda explorar las sensaciones y la expresión de los sentimientos relacionados a los problema que presenta el adulto mayor para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad y a reforzar los mecanismos positivos de la personalidad que le proporcione la satisfacción que necesita, impidiendo con ello la satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería.

El nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión aprovechamiento desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019, fue medio (regular) con un (51%); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” brinda los cuidados y tratamiento según lo establece las indicaciones médicas y el programa (71.4%); otro aspecto es que el personal de enfermería “a veces” le brinda una atención adicional cuando el paciente lo solicita. (52.9%); así mismo se aprecia que “a veces” un 42.9% orienta al paciente para sobrellevar su enfermedad de la manera menos angustiosa o le hace participar en su autocuidado.

Los resultados del estudio difieren de los resultados encontrados por Castro R Claudia; Moreno R Claudia; Paredes H, “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, Año 2016” Iquitos - Perú 2016, quien evidenció que el 81,4% de entrevistados perciben claridad en la información, 67,4% percibió un cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho (6).

Los resultados del estudio muestran que en la dimensión Aprovechamiento, el profesional de enfermería no ha logrado establecer la relación terapéutica con los adultos mayores de manera adecuada; por lo que le ha sido difícil cumplir con las actividades que el programa establece, dentro de ellas se está viendo relegado las actividades preventivas promocionales sobre la enfermedad que el adulto mayor presenta, por ende, el paciente no percibe la relación con el profesional de enfermería, encontrándose en situación de angustia por no conocer sobre la enfermedad.

En relación al nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión resolución desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019, el estudio evidenció un nivel medio con un (82.9%); así mismo al evaluar los ítems de esta dimensión se encontró como aspecto relevante que requieren intervención que: el personal de enfermería “a veces” informa y hace participar a sus familiares sobre los cuidados que el paciente necesita o conversa con el paciente.

En relación a esta dimensión, tanto las evidencias como los resultados encontrados en este estudio identifican que a la luz de la teoría de H. Pleplau, el profesional de enfermería requiere mejorar sus competencias de comunicación asertiva y escucha activa, pues si no se cumplen las anteriores dimensiones no se podrá producir el cambio esperado en el adulto mayor, siendo difícil para el paciente abandona los viejos objetivos y se traza nuevas metas; es por ello que aún no se ha logrado tener adultos mayores autovalentes y que ejerzan su autocuidado, haciendo difícil alcanzar la meta de

un envejecimiento activo y saludable.

Al evaluar el estudio el nivel de satisfacción del adulto mayor global desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019, se encontró que este presentaba un nivel alto (73%). Similares resultados obtuvo: Ñauta U Lourdes; Ochoa C Angélica “Grado de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes del Centro Hemodial”, 2016 Ecuador 2017; quienes encontraron que el 100% de los entrevistados se encontraron en un rango de satisfacción Excelente, lo que refleja que las acciones del personal de enfermería del centro cumplen con las expectativas de los pacientes (7); así mismo Hermida S, Diana en su estudio “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014 Ecuador 2015, encontraron que el 68.3% de los encuestados tienen un nivel de satisfacción alto (8).

A diferencia de los estudios de: Díaz T. Bryan; Herrera M. Cesar: “Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Centro de Salud “Pedro Pablo Atusparias”, Chiclayo – 2016. Quienes evidenciaron que el 65.7% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos y concluyeron que hay tendencia a la insatisfacción, por lo que la calidad del cuidado enfermero debe mejorado (9); también Medina J, Luz Anita en su estudio “Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el Residencial Geronto Geriátrico Ignacia Rodulfo Vda De Canevaro, Lima – 2014”; Lima 2015, encontró que el 46% tiene un nivel de satisfacción medio (10); así mismo Castro R Claudia; Moreno R Claudia; Paredes H, “calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016” Iquitos - Perú 2016, evidencio que 56,6% de pacientes tenían una insatisfacción alta (6).

Como se puede apreciar en las evidencias y en los resultados del estudio actual, no existe homogeneidad en relación a la percepción de la satisfacción de los adultos mayores sobre el cuidado que reciben del profesional de enfermería, y bien es cierto el resultado global de esta investigación afirma que tiene un nivel de satisfacción alto, y también evidenciamos que en todas las dimensiones se ha obtenido un nivel de satisfacción medio, aunado a las deficiencias encontradas en la relación terapéutica que enfocan las habilidades y competencias para una comunicación asertiva y una escucha activa, se puede afirmar que a la luz de la teoría de H Peplau, no estamos brindando un cuidado holístico o integral al adulto mayor, demostrando que se debe mejorar las competencias del profesional, para poder ayudar al adulto mayor a tener un envejecimiento activo y saludable.

5. CONCLUSIONES

El 73 % de adultos mayores evidencian una satisfacción global medio; desde la perspectiva de Hildegard Peplau, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz – 2019.

El 72.9% de adultos mayores en la dimensión orientación evidencian una satisfacción regular; y a la luz de la teoría de H. Peplau se muestra deficiencias en el cuidado pues el profesional en enfermería “a veces”: se identifica por su nombre, le presenta a sus compañeros del programa, y lo llama por su nombre.

El 51% de adultos mayores en la dimensión identificación evidencian una satisfacción regular; y a la luz de la teoría de H. Peplau se muestra deficiencias en el cuidado pues el personal de enfermería “a veces”: lo escucha atentamente sin interrupción, le aclara sus dudas respecto a su enfermedad de forma clara y sencilla, explica al paciente sobre su tratamiento y le informa a cerca de las actividades a realizar.

El 72.9% de adultos mayores en la dimensión aprovechamiento evidencian una satisfacción regular; y a la luz de la teoría de H. Peplau se muestra deficiencias en el cuidado pues el personal de enfermería “a veces”: brinda los cuidados y tratamiento según lo establece las indicaciones médicas y el programa, brinda una atención adicional cuando el paciente lo solicita, orienta al paciente para sobrellevar su enfermedad de la manera menos angustiosa o le hace participar en su autocuidado.

El 82.9% de adultos mayores en la dimensión resolución evidencian una satisfacción regular; y a la luz de la teoría de H. Peplau se muestra deficiencias en el cuidado pues el personal de enfermería “a veces”: informa y hace participar a sus familiares y al paciente sobre los cuidados y tratamiento que necesita o conversa con el paciente y lo motiva a realizar sus actividades diarias, teniendo en cuenta los cuidados sugeridos.

6. REFERENCIAS

1. Hernández S, Fernández L. Metodología de la investigación. Quinta ed. México: McGraw-Hill; 2010.
2. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo 2016. Acceso 8 de octubre del 2018. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%A9a%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1>
3. Saldaña C, Olga; Sanango P, Mónica: “Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014” Ecuador 2015. Universidad De Cuenca[online] Acceso: 1de octubre 2018. Disponible: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/Tesis%20Pregrado.pdf>
4. Collazos V, Mikie; Vásquez R Yohana: “Percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del programa de atención domiciliaria del Centro De Atención Primaria III Chiclayo Oeste, Lambayeque 2016”; Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2017; Acceso: 3 de octubre 2018. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2994/Collazos%20Villanueva%20-%20Vasquez%20Rodriguez%20.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
5. Chávez B, Marcela: “Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de atención recibida en el Subcentro de Salud Loma de Quito de la Ciudad de Riobamba.” Ambato-Ecuador 2017. Universidad Regional Autónoma De Los Andes Acceso: 29 de setiembre 2018. Disponible: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6187/1/TUAEXCOMMSP004-2017.pdf>
6. Castro R Claudia; Moreno R Claudia; Paredes H, “Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Grado De Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud San Juan, Año 2016” Iquitos - Perú 2016, Universidad Nacional De Amazonas Peruana. Acceso: 3 de octubre 2018. Disponible: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ñauta U Lourdes; Ochoa C Angélica “Grado de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes del Centro Hemodial”, 2016 Ecuador 2017. Universidad De Cuenca[online] Acceso: 29 de setiembre 2018. Disponible: 54 <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28320/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

8. Hermida S, Diana: “Satisfacción De La Calidad De Atención Brindada A Los Usuarios De La Consulta Externa Del Centro De Salud N°2. Cuenca. 2014 Ecuador 2015. Universidad De Cuenca [online] Acceso: 1 de octubre 2018. Disponible: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

9. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales Artículo De Revisión Volumen 32, Número 4 (2016) disponible: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

10. Medina J, Luz Anita “Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el Residencial Geronto Geriátrico Ignacia Rodolfo Vda De Canevaro, Lima – 2014”; Lima 2015; Acceso: 3 de octubre 2018. Disponible: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/1561/2/MEDINA_JULON-Resumen.pdf

CORRESPONDENCIA.

Dalila Del Pilar Sandoval Morales
Correo electrónico: dali.sand0324@gmail.com

Fecha de recepción: 25-03-2020
Fecha de aceptación: 21-05-2020