



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL NIVEL
DE SATISFACCION EN EL ADULTO MAYOR DEL ALBERGUE CASA DE TODOS
LIMA 2022"**

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

Presentado por:

AUTOR: FLOR PATRICIA DELGADO PALOMINO

ORCID: 0000-0003-4676-4914

ASESOR:

Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

LIMA – PERÚ

2022

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL NIVEL
DE SATISFACCION EN EL ADULTO MAYOR DEL ALBERGUE CASA DE TODOS
LIMA 2022”

Línea de investigación

Salud en el Adulto Mayor

DEDICATORIA

A Dios, quien fue mi guía en este camino para cumplir mi meta y llegar a ser una excelente enfermera. A mi familia, especialmente a mis padres, por inculcarme buenos valores y así formarme como la persona que soy, a mi esposo e hija quien me han ofrecido el amor y la calidez.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por la vida, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, a mis padres por su apoyo moral, a mi esposo e hija por su amor y paciencia, a mi asesora MG. Yurik Anatoli Suarez Valderrama, por su paciencia y dedicación.

INDICE

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen	viii
Abstract	ix
1. CAPITULO 1: EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Delimitaciones de la investigación	14
1.5.1. Temporal	14
1.5.2. Espacial	15

1.5.3. Recursos	15
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería	20
2.2.2. Nivel de satisfacción en el adulto mayor	24
2.3. Formulación de hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.2. Hipótesis específicas	27
3. METODOLOGÍA	29
3.1. Método de la investigación	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	29
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operacionalización	31
3.6.1. Calidad del cuidado de enfermería	32
3.6.2. Nivel de satisfacción en el adulto mayor	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1. Técnica	36
3.7.2. Descripción de instrumentos	36

3.7.3. Validación	38
3.7.4. Confiabilidad	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos	40
4. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1. Resultados	41
4.1.1. Análisis Descriptivo de los Resultados.....	41
4.1.2 Prueba de Hipótesis General.....	43
4.1.3 Discusión de Resultados.....	48
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1 Conclusión.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS54
ANEXOS62
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Instrumentos	67
Anexo 3: Confiabilidad del Instrumento	74
Anexo 4: Aprobacion del Comité de Etica.....	76
Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado.....	77
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	78
Anexo 7: Informe del asesor de turniting.....	79

RESUMEN

La presente investigación abordó la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor, debido al crecimiento de la población de la tercera edad. **Material y método:** La presente investigación es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal con enfoque cuantitativo, en el cual se aplicó el método hipotético y deductivo. La población estuvo constituida por 70 adultos mayores del albergue Casa de Todos. Los instrumentos aplicados fueron cuestionario de satisfacción del Adulto Mayor y calidad del cuidado enfermero. **Resultados:** según el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo 0.950 que señala una fuerte correlación directamente proporcional entre las variables analizadas, lo cual es altamente significativo. De la población, el 77,1% presento un nivel de satisfacción alta y una percepción de la calidad del cuidado de enfermería buena, 22,9% presenta un nivel de satisfacción baja y la percepción de la calidad del cuidado de enfermería 4,3% en un rango moderado y por mejorar un 18,6%. **Conclusión:** Se corrobora la relación existente entre ambas variables analizadas en este estudio.

Palabras claves: Adulto mayor, calidad del cuidado y satisfacción del paciente.

ABSTRACT

This research addressed the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction in the elderly, due to the growth of the elderly population. **Material and method:** This research is descriptive, correlational, cross-sectional with a quantitative approach, in which the hypothetical and deductive method was applied. The population consisted of 70 older adults from the Casa de Todos shelter. The instruments applied were the Older Adult satisfaction questionnaire and the quality of nursing care. **Results:** according to Pearson's correlation coefficient, 0.950 was obtained, which indicates a strong directly proportional correlation between the variables analyzed, which is highly significant. Of the population, 77.1% presented a high level of satisfaction and a good perception of the quality of nursing care, 22.9% presented a low level of satisfaction and a perception of the quality of nursing care 4.3 % in a moderate range and to improve 18.6%. **Conclusion:** The relationship between both variables analyzed in this study is corroborated.

Keywords: Older adults, quality of care and patient satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El brindar un cuidado de calidad al adulto mayor cada vez es más complejo ya que el personal de enfermería requiere tener los conocimientos a la gestión que realice sea apropiado, pleno, estructurado y sobre todo que la atención sea continua y de calidad para que el adulto mayor logre su bienestar óptimo (1).

A nivel mundial distintas organizaciones han tratado de mejorar las estrategias referentes a la calidad de atención que da la enfermera en la promoción de la salud como en la recuperación, cuyos cuidados son indispensable para los usuarios donde la gestión que realizan es de mantener, restaurar y prevenir futuras enfermedades y es complicado por la falta de recursos en diferentes instituciones y por la escasas del personal (2).

En Latinoamérica, debido al crecimiento de la población de la tercera edad se puede apreciar que los cuidados tienen que ser considerado un riesgo social por el incremento de este grupo, lo cual existe una gran demanda de servicios de asistencia, por lo tanto los cuidados tienen ser constantes; es un desafío plantear nuevas estrategias que requieren un cuidado con calidad donde se sientan protegidos por el personal de salud (3).

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), informo que la población en el año 2020 fue de 4 millones 140,000 adultos mayores que es un 12.7% de la población total, antes del 2030 la población incrementará en un 34% y será un reto para el país debido a este cambio demográfico (4). En un estudio realizado el año 2021 demostraron que un 50% de usuarios que indican la insatisfacción de la atención respecto a la calidad del cuidado deficiente; por ello la evaluación de la eficacia de los cuidados del adulto mayor es muy importante para mejorar la calidad asistencial (5).

Actualmente el brindar una calidad de cuidado en la atención al adulto mayor, es de mucha responsabilidad, la cual la asume el personal de enfermería quien se encarga de llevar la mejor atención con mucho juicio, teniendo en cuenta el aspecto físico como emocional por lo cual el personal tiene que buscar soporte y estrategias para que se pueda obtener un buen resultado (6).

La atención prestada por el equipo profesional de la salud dedicado al adulto mayor influye en su calidad de vida, la cual muchas veces estas necesidades no son cubiertas totalmente a raíz del deficiente sistema de salud que existe, base a esto el personal trata de cubrir las expectativas del adulto mayor (7). Pero esta atención cuando es realizada en los albergues es diferente, ya que presentan deficiencias al momento de brindar los cuidados al adulto mayor, por lo mismo se debe considerar la satisfacción de los usuarios en la atención para poder ejecutar una calidad de cuidados óptima (8).

Enfermería pasa por varios retos con relación a calidad de la atención que proporciona, cada vez es más difícil por los inconvenientes que suceden sin embargo debido a todos los cambios sanitarios que se dan fortalecen sus conocimientos y mejoran su estructura para poder dar un cuidado de calidad con un enfoque humanista (9). Siendo así que el enfermero crea un ambiente de confianza a través de los cuidados que da al usuario, donde está orientado a resolver sus dudas y solucionar los inconvenientes que presenta, ya que tienen cambios que los hacen más vulnerables a otras enfermedades propias de su edad, debido a ello existe más demanda en los servicios (10).

Con respecto a lo expuesto este tema de investigación debe ser investigado ya que es un problema que se vive no solo en las casas hogares sino también en centros de salud como hospitales ya que los cuidados que se deben brindar a toda persona deben ser los más adecuados y más aún en personas vulnerables como los adultos mayores.

En el albergue Casa de Todos en Cercado de Lima se brindan cuidados de enfermería al adulto mayor, en las visitas realizadas pude observar muchas deficiencias por falta de personal, de medicinas y equipos médicos, para las intervenciones correspondientes se deja ver que aún falta más apoyo, se debe considerar que la emergencia sanitaria complicó la situación en los adultos de la tercera edad como al personal que les brinda los cuidados ya que no hay una deficiencia de enfermeras que puedan cumplir con su función correspondiente, teniendo en cuenta que algunos adultos mayores refieren que las enfermeras están cansadas, hay veces que no atienden a su llamado, algunas están de mal humor todo el día y no nos tratan bien; lo cual es necesario poner en evidencia la correlación que existe entre ambas variables, para aportar soluciones a esta problemática que aqueja nuestro país y sociedad para así poder ayudar a muchos adultos mayores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?
- ¿Cuáles la relación entre dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?

- ¿Cuáles la relación entre dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinarla relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cual es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.
- Identificar cual es la relación entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.
- Identificar cual es la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación aportará al conocimiento científico, permitiendo ser una fuente confiable para otros estudios, también se pretende aumentar conocimientos sobre los cuidados y verificar las deficiencias que tiene el personal de enfermería y así enfocarse en cómo mejorar la calidad de cuidado en el albergue “Casa de Todos”.

1.4.2. Metodológica

El enfoque metodológico de la presente investigación es aplicado y con enfoque cuantitativo porque nos proporcionaran datos numéricos y se empleara métodos científicos para poder verificar el problema real y dar soluciones a las preguntas que se han planteado referentes a la calidad de cuidados de enfermería.

Con respecto a este estudio nos enfocaremos a encontrar evidencia que ayude al desempeño profesional de enfermería referente a la calidad de cuidados que tienen en el albergue y poder realizar una estrategia donde se mejore la atención dada al adulto mayor.

1.4.3. Práctica

La finalidad de este estudio se considera de interés para la comunidad por estar relacionados con la calidad de atención que proporciona el personal y así dar una mejor atención para poder alcanzar los estándares que requieren las personas del albergue.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta investigación se aplicará en los meses de enero y febrero del 2022.

1.5.2. Espacial

Se efectuará en la ciudad de Lima Metropolitana, en el albergue “Casa de Todos” situado en Jirón Santa Justina 440 urbanización Palomino - Cercado de Lima.

1.5.3. Recursos

No existe inconveniente con la factibilidad de medios para la elaboración de este estudio, el factor humano estará a cargo del investigador, se cuenta con el apoyo de un asesor y un estadista y 2 instrumentos validados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Cedeño, (2017), Ecuador (11) al realizar su investigación tuvo de objetivo el “Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto a la calidad de atención que brinda la persona encargada del cuidado geriátrico en el Centro Gerontológico de la fundación Amiga”. Para ello efectuó un estudio descriptivo de corte transversal, mediante la técnica de encuesta el cual contaba con una muestra probabilística de 46 personas. Aplico un test de 8 interrogantes cerradas para definir la satisfacción y una ficha en el cual se aplica la observación para el acopio de la información sobre los cuidados. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. El 55% de los encuestados están satisfechos, un 40% de los encuestados indica que esta mediadamente buena y un 5% insatisfecho, el 65% percibe una buena calidad en la atención brindada y el 35% indican que no perciben una buena calidad en la atención. Los adultos de la tercera edad están satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería (11).

Huera, (2017) (12) en su investigación tuvo como objetivo “Identificar la percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor en un centro geriátrico”. Ejecuto una investigación descriptiva de corte transversal, empleando la técnica de encuesta, la muestra probabilística fue de 30 personas. Empleo un instrumento mediante una entrevista semiestructurada, basada en el cuestionario SERVIQUAL para medir la calidad y cuidado del enfermero. La confiabilidad y validez del instrumento es buena estadísticamente hablando. El 50% de los adultos están entre los 70 a 80 años la mayoría son hombres con respecto al cuidado tuvo un 90% y referente a la accesibilidad del

cuidado el 50% como bueno. Los adultos de la tercera edad indican que los cuidados son excelentes a pesar de las limitaciones que existen (12).

Pozo, et al., (2018) (13) en su investigación tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de la atención en salud y de enfermería que se brinda a los adultos mayores”. Llevo a cabo un análisis descriptivo longitudinal, empleando como técnica la encuesta en una muestra probabilística de 80 adultos de la tercera edad y 17 enfermeras. Aplicaron un instrumento diseñado por los autores y validado por los directivos llamado gestión en los servicios de enfermería donde estuvieron los criterios para la evaluación de la calidad establecidos por Avedis Donabedian. La encuesta aplicada presenta una buena validez y confiabilidad estadísticamente. El 80% de los adultos de la tercera edad presenta una buena satisfacción en la atención que reciben. La casa hogar donde residen no presenta inconveniente alguno sobre la atención que realizan brindando correctamente los cuidados (13).

González, et al., (2018) (14) tuvo como objetivo “Analizar los niveles de satisfacción en cuanto al cumplimiento de los objetivos del Programa Vínculos de la Comuna de Pudahuel en un grupo de personas adultas mayores pertenecientes a los sectores Norte y Sur de la comuna de Pudahuel”. Su estudio es descriptivo, por medio de la técnica de la encuesta investigo una muestra probabilística de 128 adultos de la tercera edad. Ejecutaron un instrumento sobre satisfacción de los usuarios .El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. El 38.57% de los adultos de la tercera edad presenta una alta satisfacción, el 28.57% tiene una media satisfacción y el 32.86 presenta una baja satisfacción. Según los resultados se requiere realizar ciertas mejoras para que aumente el nivel de satisfacción del adulto mayor (14).

Klinger, et al., (2020) (15) realizaron un estudio cuyo objetivo es “Establecer el nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una Institución de Previsión Social (IPS) de baja complejidad de Cali- Valle del Cauca en el primer semestre de 2020”. Su estudio es descriptivo de corte transversal, a través de la técnica de la encuesta estudió una muestra probabilística de 317 adultos de la tercera edad. Utilizaron un instrumento sobre satisfacción de los usuarios (PECASUSS). El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. Los adultos mayores indicaron que están satisfechos (72%) y muy satisfechos (17%) con la atención recibida por el personal mientras que el 11% se encuentra insatisfecho. Según los resultados se requiere realizar ciertas mejoras para que aumente el grado de satisfacción del adulto mayor (15).

A nivel nacional:

Herrera, et al., (2017) (16) en su investigación tuvieron como objetivos “Caracterizar la atención de Enfermería y determinar el nivel de Satisfacción de los Adultos Mayores respecto a la Atención de Enfermería recibida en el Centro Del Adulto Mayor Es Salud”. Realizo un estudio descriptivo de corte transversal, a través de la técnica de encuesta estudió una muestra probabilística de 38 adultos de la tercera edad. Ejecutaron un instrumento que fue el formulario de preguntas para la escala de satisfacción. El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. El 42% reciben buenos cuidados, con buen trato; el 50% refiere que los cuidados son claros y precisos, respecto al nivel de satisfacción en la atención el 42% es medio y alto en la cuarta parte (16).

Chumioque, (2017) (17) en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriatría”. Realizo un estudio descriptivo de corte

transversal, aplicando la técnica de encuesta a una muestra probabilística de 80 adultos mayores. Utilizaron un cuestionario de escala de satisfacción. El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero en el servicio de Geriatria del HNAAA. 2017 es bajo en 60%, un nivel de satisfacción medio 23.75% y un nivel de satisfacción alta de 16.27%. Deduciéndose que los cuidados de la enfermera no son satisfactorios a opinión de los pacientes (17).

Valverde, (2018) (18) en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del adulto mayor”. Llevo a cabo un análisis aplicativo, descriptivo de corte transversal, a través de la técnica de encuesta a una muestra probabilística de 54 adultos de la tercera edad. Aplicaron un instrumento de la Escala tipo Likert Modificada. El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. Resultados: Del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34) presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% (31) presenta nivel de satisfacción alto. Conclusiones: En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones(18).

Arellano, (2018) (19) con el objetivo de “Identificar sobre la satisfacción que presenta el usuario ante los cuidados del equipo de enfermería del servicio de Orto geriatría del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”. Cuyo análisis de investigación es no

experimental, descriptivo, transversal, por medio de la técnica de la encuesta en una muestra probabilística de 80 adultos de la tercera edad. Aplico el test de satisfacción del paciente CARE Q. El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. El 92.5% refiere estar satisfecho con el cuidado que se les brinda según sus dimensiones. Donde la gran mayoría del adulto mayor están satisfechos en la mayoría de puntos solo el 20% está insatisfecho con respecto a explica y facilita (19).

Huamán, (2020) (20) en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor”. Concreto una investigación de tipo descriptivo de corte transversal, empleando la técnica de encuesta sobre una muestra probabilística de 30 adultos de la tercera edad. Aplico un cuestionario sobre la evaluación de la satisfacción del cuidado de enfermería. El instrumento presenta buena validez y confiabilidad. El 67% percibió un nivel alto de satisfacción con el cuidado, el 30% un nivel medio y el 3% un nivel bajo, indicando así que el nivel de atención que brinda la enfermera es alto (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de cuidado

Según la organización mundial de la salud lo describe como los servicios que se brindan para poder obtener un diagnóstico y procedimiento oportuno con el propósito de conceder una atención óptima, donde se cubra las necesidades del paciente dando mejoras, evitando realizar negligencia por parte del personal y así alcanzar la satisfacción del usuario (21).

Estos servicios que se brindan al usuario tienen un papel clave donde básicamente es medido por ellos mismos, se ha convertido en una herramienta para que diferentes instituciones verifiquen la calidad que brindan mediante su satisfacción ya que hay un

incremento de usuarios que requieren calidad en los cuidados por el personal correspondiente (22).

Calidad en atención en salud

Según (OMS), es el nivel donde los servicios de salud dan a los usuarios para aumentar la probabilidad de mejorar los resultados en la calidad de atención todo ello abarca tanto la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación que se les brinda teniendo en cuenta las necesidades de las personas y familias en la comunidad (23).

Características de calidad de atención en salud:

Es recomendable indicar las sus características según OMS:

Elevado rango de capacidad profesional.

Eficacia en el manejo de los procedimientos.

Brindar seguridad a los usuarios.

Proporcionar un efecto adecuado en la salud.

Para poder brindar un servicio adecuado el personal de salud debe ser eficiente, confiable, disponible ante cualquier circunstancia teniendo en cuenta los procedimientos a realizarse y así poder lograr la satisfacción del usuario.

Teorías:

Teoría de Rust y Oliver

Se basa en cómo se percibe la calidad y satisfacción del usuario dando a conocer la valoración de la persona referente al servicio adquirido; es decir que la satisfacción del cliente es el resultado de las expectativas que el mismo cliente percibe (24).

Teoría de Karl Albrecht

Para este teorista mide puntos muy importantes respecto a la calidad de atención teniendo en cuenta la facultad de respuesta, cuidado, conexión, buen trato, fiabilidad y comprensión a las necesidades del usuario, es decir que lo resume en un triángulo del servicio donde abarca un apropiado sistema, equipo con buena inclinación y optimizando el requerimiento del cliente (25).

Modelos de calidad de atención:

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry la calidad de servicio tiene muchas definiciones ya sea su punto determinativo que es la satisfacción percibida por el usuario lo cual se enfoca en la calidad recibida por el servicio; se dice que es la percepción de los servicios dados y las probabilidades de los usuarios con los servicios teniendo en cuenta los intereses de las personas (26).

Según Redhead García, indica que calidad de servicio en la ambiente salud es complicado ya que tiene un alto riesgo, no obstante, Wan dice que la calidad se distribuye en 2 tipos calidad técnica que son los métodos y competencias del personal donde va de la mano con sus habilidades y calidad funcional que consiste en cómo se da el servicio es decir el ambiente, integridad y disposición del personal (27).

Según el modelo de “Servucción” de calidad de Eiglier y Langeardservqu Consiste en dar los servicios mediante este sistema sevuccion que consiste en aplicar un proceso de servicio donde fabrican sus propios productos donde puedan brindar un servicio de calidad (28).

Dimensiones de calidad:

Son los elementos para poder mejorar su estudio, esto se aAvedis Donabedian dio su punto de perspectiva mediante dimensiones para brindar calidad en el cuidado (29).

a) Dimensión técnica científica

Nos habla sobre los aspectos técnicos – científicos de la atención que se da al usuario lo cual tiene 6 criterios que se considera para la aplicación que son de suma importancia:

Seguridad. - Brindar los servicios adecuados disminuyendo inconvenientes que puede suceder durante los cuidados otorgados.

Eficiencia. - Utilizar los medios correctos para alcanzar las metas correspondientes.

Continuidad. - Dar una atención constante sin retraso alguno.

Efectividad. - Ser relativo a las modificaciones que se han obtenido en la atención al usuario.

Integridad. - El desarrollo de la atención del usuario teniendo en cuenta a la familia durante el proceso.

Eficacia. - Es el logro que se obtiene mediante los procesos realizados durante la atención que se brinda.

b) Dimensión humana

Consiste en las relaciones interpersonales que se ha sostenido durante los cuidados entre el personal de enfermería y el usuario, respetando los derechos de las personas y brindando información verídica, teniendo en cuenta el trato dado al usuario.

c) Dimensión entorno

Se refiere al sitio donde se brinda la atención al usuario donde hay ciertas características para que el paciente este en confort pleno como privacidad, bienestar, ambiente pleno y orden para que el paciente este en plenitud plena.

Teoría de enfermería:

Cuidado humanizado, teoría de Jean Watson

Esta teorista se refiere del cuidado humanizado tanto a persona sana como enferma, de cómo se debe dar apoyo a los usuarios en sus necesidades donde la enfermera pone todo su énfasis al cuidado del paciente teniendo en cuenta sus valores y ética donde pueda abordar al usuario escuchándolo activamente para que así halla un ambiente de confianza y armonía con el adulto de la tercera edad (30).

El cuidado humanizado es una cualidad que brinda la enfermera a todo paciente que se da diariamente, donde el enfoque de la enfermera es proporcionar un cuidado adecuado, respetando los derechos del paciente, transmitiendo su conocimiento científico y filosófico para la atención que requiera el adulto mayor teniendo en cuenta la opinión del paciente y familia.

Es por eso que día a día los profesionales de enfermería brindan un cuidado humanizado evaluando la necesidad de cada paciente y así poder mejora el cuidado considerando la teoría de Watson que consiste en la armonía entre el cuerpo, alma y mente obteniendo un vínculo entre ambos (31).

2.2.2. Nivel de satisfacción

Consiste en el nivel de conveniencia entre las probabilidades del paciente respecto a la atención óptima e impresión de la atención real, teniendo en cuenta los sentimientos del usuario, sus necesidades tanto físicas como emocionales y la captación de los cuidados que recibe (32).

Medición de la satisfacción del paciente:

- **Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería**

Se verifica la atención realizada por el personal y la disposición de atención hacia el paciente.

- **Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital**

Se tiene en cuenta el espacio en el que el usuario ha sido atendido respecto al espacio, equipos entre otros.

- **Evaluación de la mejoría física percibida**

Se valora la evolución del paciente, respecto a la atención y trato del personal.

- **Información de enfermería proporcionada**

La información que proporciona el usuario mediante los diferentes procesos ejecutados en cada función de la enfermera.

- **Valoración del rendimiento del servicio**

Se observa y verifica el servicio dado, teniendo en cuenta los procesos realizados por el personal como en las entregas de la medicación.

Dimensiones nivel de satisfacción:

Son los elementos para poder medir el nivel de satisfacción, que fueron realizados por Parasuraman, Berry & Zeithaml en el cuestionario SERVQUAL lo cual lo diferencio entre dimensiones para poder verificar la satisfacción del usuario (33).

- a) **Dimensión accesibilidad:** Interacción entre el adulto mayor y el lugar donde se encuentra atendido e interactúa.
- b) **Dimensión explica y facilita:** Predisposición del personal de la salud para brindar información o cualquier requerimiento según la necesidad del adulto mayor sobre su estado de salud de forma proactiva.
- c) **Dimensión de confort:** Está ligado al alivio momentáneo de alguna dolencia o estado que genera incomodidad, se busca el bienestar de la salud del adulto.
- d) **Dimensión de anticipación:** En esta dimensión se consideran las acciones anticipadas para brindar de forma óptima los cuidados de enfermería necesarios y el reporte oportuno en relación al estado de salud del adulto mayor.
- e) **Dimensión de relación de confianza:** Estrategia el cual ayuda a la relación enfermera – paciente, mostrando un compromiso en la atención y mejora de la salud del adulto mayor dando como consecuencia la colaboración del adulto mayor en los procedimientos o indicaciones necesarias para su bienestar.
- f) **Dimensión de monitoreo y seguimiento :**Es la observación, la obtención de datos e interpretación de estos para saber el estado de salud del adulto mayor, llevando un control, evolución y verificación del estado de salud de este.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Ho2: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para la realización de esta investigación se utilizó el método hipotético deductivo, ya que la hipótesis sugerida por datos verídicos aplica reglas de deducción que se emplean a una comprobación experimental, constatando la fidelidad o no de la hipótesis que se planteó, asimismo cuando se da conclusiones contradictorias estas son importantes porque manifiestan la inconsistencia lógica de la hipótesis inicial (34).

3.2. Enfoque de la investigación

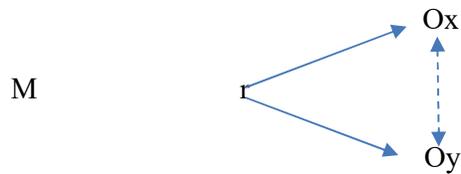
Fue de enfoque cuantitativo, porque nos genera información numérica, se emplea para acopiar de datos necesarios y así verificar las hipótesis sustentadas en la indagación estadística (35).

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque va hacia los inconvenientes de la población, se sustenta en los hallazgos, ocupándose del desarrollo entre la teoría y el beneficio y por medio de los hallazgos nos accederá brindar resoluciones ante la situación problemática (36).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación presente fue de diseño descriptivo, correlacional de corte transversal, quiere decir que tiene como objetivo establecer una categoría de conexión entre 2 o más variables, se mide las variables y luego a través de pruebas de hipótesis y la aplicación de estadísticas se constata la correlación (37).



Donde

- M=muestra de estudio
- O=objeto de estudio
- Ox=calidad del cuidado de enfermería
- Oy= nivel de satisfacción en el adulto mayor
- r = correlación de las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Esta estuvo constituida por los adultos mayores que viven en el albergue de “Casa de Todos”, siendo un total de 70.

Muestra:

No se cuenta con muestra porque se trabajó con la población total del albergue “Casa de Todos”.

Muestreo:

No hay muestreo por que se trabajó con la población total del albergue “Casa de Todos”.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Adultos de la tercera edad que viven en el albergue “Casa de Todos” de este año.
- Adultos de la tercera edad que se hallaron aptos para intervenir en el estudio con previo registro del consentimiento informado.
- Adultos de la tercera edad que firmaron el consentimiento informado.
- Adultos mayores que no tuvieron problemas neuropsiquiaticos y así poder responder los cuestionarios.

Criterios de exclusión:

- Adultos de la tercera edad que no desearon participar que viven en el albergue de “Casa de Todos” de este año.
- Adultos de la tercera edad que no se hallaron aptos para intervenir en el estudio con previo registro del consentimiento informado.
- Adultos mayores que se rehusaron a firmar el consentimiento informado.
- Adultos mayores que tuvieron problemas neuropsiquiaticos y eran incapaces de responder a los cuestionarios.

3.6 Variables y Operacionalización

V1: Calidad del cuidado de enfermería

V2: nivel de satisfacción en el adulto mayor

3.6.1. Variable calidad del cuidado de enfermería

Definición conceptual:

Se define como los servicios que se brindan al adulto mayor para poder obtener un diagnóstico y procedimiento oportuno con el propósito de conceder una atención óptima y así alcanzar la satisfacción del usuario (21).

Definición operacional:

Es el estado situacional en el que brinda los cuidados el personal de enfermería, el cual está compuesto de 3 dimensiones, el cuestionario es tipo Likert con 5 opciones de respuesta de 35 ítems (39).

3.6.2. Variable nivel de satisfacción en el adulto mayor

Definición conceptual:

Consiste en el nivel de conveniencia entre las probabilidades del paciente respecto a la atención óptima e impresión de la atención real, teniendo en cuenta los sentimientos del usuario, sus necesidades tanto físicas como emocionales y la captación de los cuidados que recibe (31).

Definición operacional:

Es el grado de satisfacción que tiene el adulto mayor respecto de los cuidados brindados por el área de enfermería en el albergue Casa de Todos. Aquel grado de satisfacción estará calculado por medio de la Escala de satisfacción de categoría tipo Likert creada por Larson P, en 1993 y acondicionado al español por Cuervo N en 1998, con estimaciones alto y bajo(39).

Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Calidad del cuidado de enfermería	Se define como los servicios que se brindan al adulto mayor para poder obtener un diagnóstico y procedimiento oportuno con el propósito de conceder una atención óptima y así alcanzar la satisfacción del usuario	Es el estado situacional en el que brinda los cuidados el personal de enfermería, el cual está compuesta de 3 dimensiones, el cuestionario es tipo Likert con 5 opciones de respuesta de 35 ítems (39).	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Información completa • Interés manifiesto a la persona • Amabilidad • Ética 	Categorica Ordinal (Escala tipo Likert)	Dimensión 1: Humana Bueno 62 – 75 Moderado 48 – 61 Por mejorar 15 - 47 Dimensión 2: Técnico Científica Bueno 59 - 75 Moderado 46 – 58 Por mejorar 15 - 45 Dimensión 3: Entorno Bueno 21 – 25 Moderado 14 – 20 Por mejorar 5 – 13 Puntaje Global: Bueno: 137 – 175 Moderado: 109 – 136 Por Mejorar: 35 - 108
			Técnico científica	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Continuidad • Seguridad • Integralidad 		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad 		

<p>V2</p> <p>Nivel de satisfacción del adulto mayor</p>	<p>Consiste en el nivel de conveniencia entre las probabilidades del paciente respecto a la atención óptima e impresión de la atención real, teniendo en cuenta los sentimientos del usuario, sus necesidades tanto físicas como emocionales y la captación de los cuidados que recibe</p>	<p>Es el grado de satisfacción que tiene el adulto mayor respecto de los cuidados brindados por el área de enfermería en el albergue Casa de Todos. Dicho nivel de satisfacción será medido mediante la Escala de satisfacción de categoría tipo Likert (39).</p>	<p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece alivio • Entrego el Tratamiento adecuado • Le contesta de manera rápida • Es posible llamar en caso de encontrarse mal 	<p>Catagórica</p> <p>Ordinal</p> <p>(Escala tipo Likert)</p>	<p>Puntaje Global:</p> <p>Satisfacción Baja (46 a 91)</p> <p>Puntos</p> <p>Satisfacción Alta (92 a 184)</p> <p>Puntos</p>
			<p>Explica y facilita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le brindan información sobre equipos de apoyo • Le brindan toda la información de forma clara y concisa • Enseñanza del cuidado • Le permite hacer preguntas • Puede percibir a una persona honesta 		
			<p>Confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No ejerce esfuerzo para poder descansar • Hay motivación para la identificación de los elementos • Amabilidad • Expresión de alegría • Entabla conversación Establece contacto físico • Escucha con atención • Habla amablemente • Involucra a su familia 		
			<p>Anticipación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presta atención • Brinda oportunidad para hablar • Acuerda cambiar Plan • Pendiente de necesidad • Comprende experiencia • Atención exclusiva 		

			Relación de Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda aclarar dudas • Lo incluyen en la realización de los planes • Estimula a que realice preguntas • Es Ud. lo más importante • Denota ser una persona agradable • Manifiesta empatía • Lo ve como un caso individual • Se presenta e identifica 		
			Monitorización y seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta caracterización • Es cumplido con la hora • El trabajo es organizado • Realización de procedimiento con debida seguridad • Llama al médico si lo necesita 		

3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleó para la recopilación de los datos de las variables, calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en el adulto mayor, tiene como finalidad entablar una comunicación directa con quienes se consideran fuentes de investigación (38).

Los test tuvieron como consideración a datos de aspecto tales cual: información demográficos, la finalidad de la investigación, como realizar el test y las interrogantes de los instrumentos (cuestionario), que recaudaran información que perciben los adultos mayores. Se empleó un tiempo relativo de 30 - 35 min.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos son los siguientes (39):

Instrumento 1

Mide la calidad del cuidado de enfermería, tiene 35 ítems de los cuales del ítem 1 al ítem 15 mide la dimensión humana, del ítem 16 al ítems 30 mide la dimensión técnico científica, del ítems 31 al ítems 35 dimensión entorno, teniendo en cuenta 5 criterios nunca, rara vez, a veces, a menudo y siempre.

Donde se valorará con una puntuación de bueno, moderado y por mejorar; con respecto a la dimensión humana tiene una puntuación 62 – 75 bueno, 48 – 61 moderado y 15 – 47 por mejoras; para la dimensión técnico científico tiene una puntuación de 59 – 75 bueno, 46 – 58 moderado y 15 – 45 por mejorar y finalmente para la dimensión entorno tiene una puntuación de 21 – 25 bueno, 14 – 20 moderado y 5 – 13 por mejorar.

Instrumento 2

Mide la satisfacción del adulto mayor con el que se aplicara el test de Satisfacción del Paciente, en la referencia corta, el cual fue trabajado y llevado a practica por Patricia Larrson a partir de 1993, trasladado y ajustado al español en el año 1998 por Nubia Rocío Cuervo en su estudio sobre la ‘Percepción del comportamiento de los cuidados que presenta el equipo de enfermería’ compuesto por 46 ítems tipo Likert con 4 alternativas de respuesta, de los cuales los 05 primeros ítems miden expectativas de la dimensión accesibilidad, los 05 siguientes (06 – 10) corresponden a la dimensión explica y facilita, la dimensión Conforta consta de 09 ítems (11 – 19), la dimensión anticipa de 10 ítems (20 – 29), la siguiente dimensión mantiene relación de confianza consta de 09 ítems (30 – 38) y la última dimensión monitorea y seguimiento de 08 ítems (39 – 46). Respecto al puntaje de la encuesta es la siguiente: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Frecuentemente (3 puntos), y Siempre (4 puntos). El resultado sobre el nivel de la satisfacción en el adulto mayor es la siguiente:

GRADO	PUNTAJE
SATISFACCIÓN BAJA	46 a 91 puntos
SATISFACCIÓN ALTA	92 a 184 puntos

Ficha de datos socio demográfico: consiste en todos los datos que se obtendrá del encuestado para poder ponerlo como información significativa.

3.7.3. Validación

Instrumento 1

El primer instrumento empleado para medir la calidad de cuidado de enfermería fue realizado por López y Sifuentes lo cual fue utilizado en el año 2019 en el trabajo de investigación “Calidad sobre los cuidados del equipo de enfermería y la satisfacción que presenta el paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú”, se ejecutó el juicio de expertos que estuvo conformado por 4 enfermas que realizan diferentes gestiones, luego utilizó el índice de kappa teniendo como resultado 77.96% una buena concordancia.

Instrumento 2

La validez del instrumento ‘Care – Q, CaringAssesmentInstrument’ a la versión en el idioma español se ejecutó en Colombia por Sepúlveda C, et al. Desempeñaron un análisis factorial examinador para establecer la validez interna del test; este desarrollo descriptivo presentó como resultado una formación de 6 elementos que indicaban una varianza del 52%, estableciendo de esta manera que el instrumento tiene presenta una buena validez.

3.7.4. Confiabilidad

Alfa de Crombach (Análisis De Confiabilidad)

A. Calidad del cuidado de enfermería

Para indicar la confiabilidad de la primera encuesta se realizó la prueba piloto en el cual colaboraron 20 usuarios, posteriormente se realizó la prueba del coeficiente de alfa de Crombach, logrando un resultado en su confiabilidad de 0.89.

B. Nivel de satisfacción del adulto mayor

Para indicar la confiabilidad se realizó la prueba de Alpha de Cronbach el cual dio el resultado de 0.868, el análisis de la confiabilidad por dimensiones fue la siguiente: dimensión accesibilidad, $\alpha=0.627$, dimensión explicar y facilitar, $\alpha=0.57$; dimensión confort, $\alpha=0.79$; dimensión anticipar, $\alpha=0.566$; dimensión mantener relación de confianza $\alpha=0.591$; dimensión monitorear y hacer seguimiento $\alpha=0.907$.

Demostrando la alta significancia que posee el instrumento después de ser modificado al español.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección

Se cumplió las diligencias de autorización con las autoridades en el albergue casa de todos y se estableció junto al director de la institución el día adecuado para ejecutar los test a los residentes.

Aplicación del instrumento de recolección

Se efectuó en febrero del 2022; la encuesta se realizó a cada adulto de la tercera edad indicándoles la finalidad de su participación con las encuestas donde previamente firmaron un consentimiento informado para poder ser parte de la investigación, se tomó alrededor de unos 30 a 35 min; y al finalizar, se empezó a evaluar una a una los tests efectuados para poder realizar el vaciado de datos y luego se realizó su codificación respectiva.

Plan de análisis

La información recopilada se vació en una base de datos en Excel y todos esos datos adjuntados se manejaron en el programa estadístico SPSS 25. Este programa nos brindó el patrón de relación que existe entre las variables, tabulando tablas con alto grado de ajuste estadístico.

3.9. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta para esta investigación los principios de bioética que a continuación nombramos:

Principio de Autonomía: Se hace uso de este principio desde el momento que se establece contacto con los adultos mayores que viven en la residencia “Casa de Todos”, con el fin de explicarles en qué consiste el estudio e invitarlos a participar, respetando su deseo de aceptar o no. En caso acepten firmarán el respectivo consentimiento informado.

Principio de No maleficencia: No se lastimó al adulto mayor en ningún aspecto ya sea físico como psicológico, se les dará el consentimiento informado con la autorización de

cada adulto mayor que habita en el albergue y la información recolectada será absolutamente confidencial.

Principio de Justicia: Se respetó y se tratará a todos los adultos mayores con igualdad sin ningún rechazo ni discriminación alguna.

Principio de Beneficencia: el investigador es el responsable de que no debe existir riesgos, siempre actuar al beneficio del adulto mayor, esta investigación favorecerá al albergue casa de todos.

4CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Descripción de la muestra.

Tabla 2.Rango de las edades de los encuestados albergados en Casa para Todos Palomino 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	60-69	29	41,4	41,4	41,4
	70-79	25	35,7	35,7	77,1
	80-89	15	21,4	21,4	98,6
	90-100	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Distribución de la muestra de investigación por rango de edad.*

Se aplicó la encuesta en la población de 70 adultos mayores del albergue Casa de Todos obteniéndose una media de 72.45 años y en su mayoría son varones de 69 años (11.4%). Todos los encuestados son varones. Su distribución por rangos de edad muestra que la mayoría se ubica entre los 60 y 69 años (41.4%) seguido de los adultos mayores entre los 70 y 79 años (35.7%), y en un menor porcentaje (21.5%) los adultos entre los 80 y 89 años y solo un adulto en el rango de los 90 a 100 años (1,4%). En la tabla N° 2 se reflejan los resultados.

Descripción de los resultados del cuestionario de calidad de cuidado de enfermería.

Tabla 3. Nivel de calidad del cuidado de enfermería en adultos encuestados en Casa para Todos Palomino 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PorMejorar	13	18,6	18,6	18,6
	Moderado	3	4,3	4,3	22,9
	Bueno	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

En los resultados obtenidos según la escala asignada para esta variable determinó que, 77,1% de los albergados encuestados percibe una calidad buena en el cuidado de enfermería (54 adultos mayores), por otro lado, el 4,3% (3 adultos mayores) manifiestan que la calidad del cuidado de enfermería se encuentra en un rango moderado y el 18,6% (13 adultos mayores) manifestó que, la calidad percibida del cuidado de enfermería en el albergue Casa de Todos está por mejorar. Pudiendo ser visualizados los resultados en la tabla N°3.

Descripción de los resultados del cuestionario Satisfacción aplicados a la población.

Tabla 4. Satisfacción del adulto mayor según el Cuestionario satisfacción en Casa para Todos Palomino 2022

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Baja	16	22,9	22,9	22,9
	Satisfacción Alta	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos después de encuestar a los adultos mayores del albergue Casa de Todos con respecto a la satisfacción sobre su cuidado fueron los siguientes: el 77,1% (54 adultos mayores) presenta una alta satisfacción con respecto a su cuidado y el 22,9% presentan una baja satisfacción con respecto a su cuidado (16 adultos mayores). Los resultados que se pueden apreciar en la tabla N° 4

4.2. Prueba de Hipótesis General

Correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos

Tabla 5. Correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en el adulto mayor, según coeficiente de correlación de Pearson.

Correlaciones

		SATISFACCIÓN	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	0,950**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Correlación de Pearson	,950**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se muestra los niveles de correlación entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en el adulto mayor, lo cual fue obtenido mediante el análisis de correlación utilizando el coeficiente de Pearson. Se obtuvo una correlación

altamente significativa entre las dos variables y directamente proporcional siendo el resultado de 0,950, es decir a mayor calidad en el cuidado de enfermería mayor satisfacción en el adulto mayor. Grado de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Tabla 6. Organización de la tabla cruzada de la variable Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción

		CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA			Total	
		Por Mejorar	Moderado	Bueno		
SATISFACCIÓN	Satisfacción Baja	Recuento	13	3	0	16
		% del total	18,6%	4,3%	0,0%	22,9%
	Satisfacción Alta	Recuento	0	0	54	54
		% del total	0,0%	0,0%	77,1%	77,1%
Total	Recuento	13	3	54	70	
	% del total	18,6%	4,3%	77,1%	100,0%	

*Análisis realizado con SPSS 25.

Correlación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor en el albergue Casa de Todos

Tabla 7. Correlación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor, según coeficiente de correlación de Pearson.

		SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN HUMANA
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,963**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
DIMENSIÓN HUMANA	Correlación de Pearson	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°7 muestra la correlación existente de la dimensión humana perteneciente a la variable calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el albergue Casa de Todos obtenido según el análisis de correlación utilizando el coeficiente de Pearson. Como resultado obtuvimos una correlación altamente significativa de 0,963 que revela una relación directamente proporcional. Grado de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Correlación entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor en el albergue Casa de Todos

Tabla 8. Correlación entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor, según coeficiente de correlación de Pearson.

Correlaciones

		SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 8 se muestra la correlación existente de la dimensión técnica científica perteneciente a la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor empleando la correlación de Pearson, el cual muestra una alta significancia de 0,907 que demuestra una correlación directamente proporcional y altamente significativa. Grado de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Correlación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor en el albergue Casa de Todos

Tabla 9. Correlación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor, según coeficiente de correlación de Pearson.

		Correlaciones	
		SATISFACCIÓN	TOTAL_D3_CC ui
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,697**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
TOTAL_D3_CCui	Correlación de Pearson	,697**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°9 se puede observar el resultado obtenido en la correlación entre la dimensión entorno de la variable calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor según la prueba de correlación de Pearson el cual dio como resultado 0,697, siendo la relación altamente significativa y directamente proporcional. Grado de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor, el cual se comprobó que tiene una alta significancia y es directamente proporcional entre las dos variables. Se identificó que mientras se percibía una buena calidad en el cuidado, la satisfacción también era alta según los instrumentos aplicados. Los servicios de enfermería deben definirse como cálidos y de calidad, preparándose para una atención oportuna, asequible, de confianza y proporcionando confort, para cumplir con altos estándares profesionales competentes y responsables de acuerdo a la actual demanda. De igual forma es importante la evaluación de la atención en el cuidado de enfermería para el mejoramiento de su calidad y por ende tener una mayor satisfacción de los residentes que son los beneficiarios de estos.

Como parte primordial del rol de enfermería es el valorar las necesidades de los pacientes con la finalidad de satisfacerlas mediante nuestras intervenciones, recordando que buscamos el bienestar de nuestros adultos mayores.

De nuestros resultados podemos identificar que la población conformada por 70 adultos mayores que participaron de la investigación en su totalidad fueron de género masculino, con una media de edad de 72,45 años, la mayoría de ellos tenía 69 años (11,4%), según la distribución de los rangos de edad se muestra que existe un mayor grupo de adultos mayores entre los 60 y 69 años (41,4%) seguido por el grupo de adultos mayores con 70 a 79 años (35,7%) y en menor proporción adultos mayores entre 80 y 89 años (21,5%) por último solo se presentó un caso con edad entre 90 a 100 años (1,4%).

En cuanto a los resultados obtenidos en las correlaciones de las dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería nos revelan que existe una alta

significatividad en todos los índices, siendo la dimensión humana correspondiente a la variable calidad del cuidado de enfermería la que mayor significatividad según la correlación de Pearson tuvo, con 0,963 y la dimensión entorno perteneciente a la variable calidad del cuidado de enfermería fue la que tuvo menor índice de correlación según Pearson, obtuvo 0,697, en comparación de las demás correlaciones, lo cual según la interpretación para este resultado obtenido es muy significativo y directamente proporcional.

De la población adulta mayor que intervino en esta investigación el 77,1% presento un grado de satisfacción alta y una percepción de la calidad del cuidado de enfermería buena, mientras que el 22,9% indica un grado de satisfacción baja y la percepción de la calidad del cuidado de enfermería 4,3% en un rango moderado y por mejorar un 18,6%. Lo cual corrobora la relación existente entre ambas variables analizadas en este estudio. Siguiendo el objetivo general de la investigación la correlación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor, según los instrumentos empleados para la recopilación de los datos nos dieron como resultado una correlación altamente significativa y directamente proporcional según la correlación de Pearson, obteniendo un 0,950.

Resultado que concuerda con estudios internacionales como la de Cedeño (11) en el 2017 con su estudio que tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto a la calidad de atención que brinda el personal encargado del cuidado geriátrico en el Centro Gerontológico de la fundación Amiga, donde concluyo que el 55% de los adultos se encontraban satisfechos y 65% percibían una calidad de atención buena, mientras que el 40% se encontraba con un nivel medianamente bueno en su satisfacción y 5% no se encontraba satisfecho, el 35% no percibían una buena calidad en la atención recibida. Hay un mayor porcentaje que presenta un nivel de

satisfacción buena y perciben una buena calidad en la atención recibida. De igual forma coincide con Huera (12) en el 2017 en su tesis teniendo como objetivo identificar la percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor en un centro geriátrico siendo en una mayor proporción las personas adultas mayores que se encontraban satisfechos con la calidad y cuidado de enfermería recibidos. Según Pozo (13) en el 2018 que tuvo como objetivo Evaluarla calidad de la atención en salud y de enfermería que se brinda a los adultos mayores, el 80% de los adultos de la tercera edad presenta una buena satisfacción en la atención que reciben, percibiendo una buena calidad de los cuidados de enfermería, coincidiendo con el presente estudio.

A nivel nacional este estudio coincide con otros como en la investigación realizada por Herrera, et al., (2017) (16) que tuvieron como objetivos caracterizar la atención de Enfermería y determinar el nivel de Satisfacción de los adultos mayores respecto a la Atención de Enfermería recibida, el 42% reciben buenos cuidados, con buen trato; el 50% refiere que los cuidados son clara y precisa, respecto al nivel de satisfacción en la atención el 42% es medio y alto, teniendo relación entre la satisfacción con la calidad de atención de los cuidados de enfermería. De igual forma con el estudio realizado por Chumioque (17) en el 2017 teniendo como conclusión que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero en el servicio de Geriatria del HNAAA. 2017 es bajo en 50%, un nivel de satisfacción medio 23.75% y un nivel de satisfacción alta de 26.27%. Deduciéndose que los cuidados de la enfermera y la satisfacción se relacionan en este caso existe una baja satisfacción en relación a la calidad del cuidado de enfermería. Así mismo en su investigación Valverde, (2018) (18) tuvo como resultado que del 100% de los adultos mayores el 55.56% presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% nivel bajo y 12.96% nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el

62.96% presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% presenta nivel de satisfacción alto, concluyendo que la mayoría de los adultos mayores presentaba nivel de satisfacción alto en relación a la calidad de los cuidados de enfermería. En su estudio Huamán (20) en el año 2020 también concuerda con los resultados de este estudio, donde el 67% percibió un nivel alto de satisfacción con el cuidado, el 30% un nivel medio y el 3% un nivel bajo, demostrando una relación entre ambas variables.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se determinó a través de la correlación de Pearson la existencia de una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional que fue de 0,950 entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.
- Se identificó por medio de la correlación de Pearson la existencia de una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional que fue de 0,963 entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.
- Se identificó mediante la correlación de Pearson la existencia de una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional que fue de 0,907 de la dimensión técnico científica perteneciente a la variable calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.
- Se identificó que existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional mediante la correlación de Pearson el cual fue de 0,697 entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar sesiones educativas al personal de Salud encargado del cuidado del adulto mayor en el albergue sobre la sensibilización en el cuidado del adulto mayor, empatía, trabajo en equipo, la importancia de la comunicación interpersonal con los residentes del albergue y el personal de salud cuidador, entre otros.
- Realizar evaluaciones continuas sobre la calidad en el cuidado del adulto mayor por el personal de enfermería, para establecer estrategias como la rotación del cuidador para mejorar la atención del adulto mayor en el albergue.
- Realizar un protocolo de atención de los cuidadores del adulto mayor, desde como presentarse, abordar al adulto mayor, el ingreso a sus dormitorios preservando la intimidad de ellos, la comunicación sobre el tratamiento que deben seguir o las indicaciones médicas, preservar la integridad del adulto mayor, la comunicación verbal y corporal, entre otros; en el albergue Casa de Todos
- Se debe tener en cuenta la sensibilidad, fragilidad y vulnerabilidad de los residentes del albergue, en la interacción con sus cuidadores, haciéndola cordial, con paciencia y amabilidad, empleando estrategias como el toque terapéutico, el sonido de la voz cálida, los cuales son los más demandados por el adulto mayor, para sentirse satisfechos del cuidado recibido.

REFERENCIAS:

1. Sánchez G. Naún Y. Baró T. Serrano C. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. [Internet]. Rev. inf. cient. vol.97 no.5 Guantánamo sep.-oct. 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000500999&lng=es&nrm=iso
2. Colttersa C. Güellb M. Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizada. [Internet]. Rev. Med. Clin. Condes - 2020; 31(1) 65-75. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864019301154>
3. Acosta E. Picasso F. Perrotta V. Cuidados en la vejez en América Latina. [Internet]. Programa de Políticas Sociales en Latinoamérica (SOPLA). [Consultado 2021, Noviembre 19]. Disponible en: https://www.kas.de/documents/262509/262558/Cuidados_en_la_vejez_WEB.pdf/f4cfd49b7-1a2d-86fd-e347-1444fca0ee39?version=1.0&t=1568379918013
4. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. INEI: Perú tiene más de cuatro millones de adultos mayores [Internet]. [Consultado 26 noviembre 2021]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-inei-peru-tiene-mas-cuatro-millones-adultos-mayores-811396.aspx>
5. Tenorio J. Bustamante L. Campos A. Características personales del paciente y su percepción acerca de la calidad de cuidados que brinda la enfermera en el servicio de medicina. [Internet]. REV. Recien. Vol. 10 Núm. 3 (2021). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/106/104>

6. Sánchez G. Naún Y. Baro T. Serrano c. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. [Internet]. Rev. inf. cient. vol.97 no.1 Guantánamo ene.-feb. 2018 E pub 16-Feb-2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100115
7. Pozo L. Marante E. Casanova M. González G. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos. [Internet]. Revista Cubana de Enfermería Vol. 34, No. 2 (2018). Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780/344>
8. Febres-Ramos R. Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Internet]. Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul. /sep. 2020. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
9. Aguirre D. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. [Internet]. Rev. habancienméd vol.19 no.3 La Habana mayo.-jun. 2020 E pub 10-Jul-2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001
10. Vergara E. Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital Sergio e. Bernales, 2018. [Internet]. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27988/Vergaray_S_EM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

11. Cedeño E. satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la ciudad de Esmeraldas. [Internet]. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Disponible en:
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%
c3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%c3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf)
12. Huera N. Percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral Sara Espíndola, Tulcán 2017. [Internet]. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Disponible en:
[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7494/1/06%20ENF%20892%
20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7494/1/06%20ENF%20892%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf)
13. Pozo L. Marante E. Casanova M. González G. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos. [Internet]. Rev. Cub. Enf. Vol. 34, No. 2 (2018). Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780/344>
14. González K. Pérez Y. Niveles de Satisfacción de un Grupo de Adultos Mayores Participantes del Programa Vínculos de la Comuna de Pudahuel en Santiago de Chile. [Internet]. [Tesis para optar al título de Trabajador Social y grado de Licenciado en Trabajo Social]. Disponible en:
[file:///C:/Users/Secretaria/Downloads/TESIS-VERSI%3%93N-OFICIAL-
YASNA-P%3%89REZ-Y-KARLA-GONZ%3%81LEZ-TRABAJO-
SOCIAL.-1.pdf](file:///C:/Users/Secretaria/Downloads/TESIS-VERSI%3%93N-OFICIAL-YASNA-P%3%89REZ-Y-KARLA-GONZ%3%81LEZ-TRABAJO-SOCIAL.-1.pdf)
15. Klinger S. Ibarra A. Nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de

Cali- Valle en el primer semestre de 2020. [Internet]. [Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista en Auditoria en salud]. Disponible en:<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4912/NIVEL%20DE%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Herrera F. Fuentes K. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el centro del adulto mayor – es salud. Arequipa, 2017. [Internet]. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6611/60.1392.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Chumioque M. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado Enfermero. Servicio de Geriátría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo periodo julio - setiembre 2017. [Internet]. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf
18. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018. [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Ortogeriatría del hospital Alberto Sabogal Sologuren, callao 2018. [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Disponible

en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Huamán I. Lázaro Y. Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un hospital regional de Huancayo 2020. [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Disponible

en:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/309/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. Ciencias de la salud. [Internet]. [Consultado 27 noviembre 2021]. Disponible en:

<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

22. Caypa A. Redondo A. Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. [Internet]. Gerokomos vol.31 no.3 Barcelona sep. 2020 Epub 28-Dic-2020. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000300136

23. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet].

[Consultado 27 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

24. López E. Cabrera Y. López E. Puerto A. Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. [Internet]. Vol. 16 Núm. 3. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu1831.pdf>

25. Giraldo M. Mina N. Diseño de un modelo de servicio al cliente en la empresa cristalería y promociones Edimar ubicado en el municipio de Santander de

- Quilichao, Cauca para el año 2018-2019. [Internet]. [Tesis para optar el título de administración de empresas]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18652/0590677.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Nizama K. Calidad de servicio al adulto mayor. círculos del adulto mayor, provincia Barranca. 2019. [Internet]. [Tesis para optar por el título profesional de licenciada en trabajo social]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3337/NIZAMA%20ANJI%2C%20Kimiko%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018. [Internet]. [Tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración]. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
28. Santamaría A. Santamaría N. López M. Velázquez C. Cuevas R. Herrera J. Mendieta H. Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. [Internet]. Revista de Medicina e Investigación UAEMéx. Vol. 6 Núm. 1. Enero - Junio 2018. Disponible en: <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>
29. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud. [Internet]. [Consultado 28 noviembre 2021]. Disponible en: https://www.academia.edu/27679580/DIMENSIONES_DE_LA_CALIDAD_EN_SALUD
30. Gutiérrez Z. Gallard I. El Cuidado Humano y el aporte de las Teorías de Enfermería a la Práctica Enfermera. [Internet]. Revista Cuatrimestral “Conecta

Libertad". Vol.4, Núm.2 pp. 127-135. Disponible en:
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/110/354>

31. Macas C. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja durante Diciembre 2019 – Febrero 2020. [Internet]. Revista Ocronos. Vol. III. N° 2 – Junio2020. Pág. Inicial: Vol. III;n°2:125. Disponible en:
<https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-cirugia-hospital-general-isidro-ayora/>
32. Sandoval D. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo –2019. [Internet]. Revista Científica Curae. 2020; 3(1): 29-42. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1382/1709>
33. Arciniegas J. Mejias A. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. [Internet].Comuni@cción vol.8 no.1 Puno ene./jun. 2017. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
34. Palomino A. Rivera E. Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis para optar por el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Rodríguez A. Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento [Internet]. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 2017, pp. 1-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
36. Alan D. Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica. Investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet]. [Consultado 27 noviembre 2021]. Cap. 4. PP. 69-74. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
37. Delgado J. La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. [Internet]. Revista Multidisciplinar. Vol. 5 Núm. 3 (2021). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/476>
38. Gallardo E. Metodología de la investigación. Manual interactivo informativo, 2017. [Internet]. [Consultado 27 noviembre 2021]. PP. 49 Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_E_G_MAI_UC0584_2018.pdf
39. Marcelo D. Bonilla C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494_4933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación con la dimensión humana y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación con la dimensión técnica científica y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación con la dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cual es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022</p> <p>Identificar cual es la relación entre la dimensión técnica científica el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Identificar cual es la relación entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana Técnica científica Entorno</p> <p>Variable 2</p> <p>Nivel de satisfacción del adulto mayor</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Accesibilidad Explica y facilita Confort Anticipación Relación de confianza Monitoreo y seguimiento</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método hipotético-deductivo</p> <p>Diseño descriptivo, correlacional y transversal</p>

		<p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Ho2: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica científica de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p> <p>Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2022.</p>		
--	--	---	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Ante todo, tenga Ud. muy buenos días, mi nombre es Flor Delgado Palomino, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbet Wiener, me encuentro realizando un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el albergue y para ello preciso de su participación contestando las siguientes preguntas de forma anónima, de manera individual y con sinceridad.

INSTRUCCIONES

Seguidamente, encontrara preguntas respecto a la calidad de atención que brindan el equipo de enfermería, marque su respuesta con una X, utilizando los siguientes criterios N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE.

DATOS GENERALES

Edad:.....

Genero:.....

		PREGUNTAS	N	RV	AV	AM	S
D1 HUMANA	1	En su estadía el equipo de enfermería le hablo por su nombre.					
	2	El equipo de enfermería da información clara y precisa.					
	3	El equipo de enfermería lo ha visitado en su habitación con frecuencia para verificando su estado de salud.					
	4	El equipo de enfermería le ha pedido que llame en caso se encuentre mal.					
	5	El equipo de enfermería le ha enseñado sobre su autocuidado.					
	6	El equipo de enfermería le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7	El equipo de enfermería lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
	8	El equipo de enfermería se toma el tiempo para entablar una conversación.					
	9	El equipo de enfermería lo escucha con atención.					
	10	El equipo de enfermería habla con usted de forma amable.					
	11	El equipo de enfermería respeta sus creencias y costumbres.					
	12	El equipo de enfermería se identifica y se presenta ante usted.					
	13	El equipo de enfermería es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	El equipo de enfermería concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.					
	15	El equipo de enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
D2 TÉCNICO CIENTÍFICA	16	El equipo de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
	17	El equipo de enfermería es organizado con su trabajo.					
	18	El equipo de enfermería le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19	El equipo de enfermería pone a usted en primer lugar.					
	20	El uniforme y carné que porta el equipo de enfermería los caracteriza como tal.					
	21	El equipo de enfermería realiza los procedimientos con seguridad.					
	22	El equipo de enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	El equipo de enfermería le da los					

		medicamentos y realiza los procedimientos a la hora.					
	24	El equipo de enfermería responde rápidamente al llamado.					
	25	El equipo de enfermería se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	El equipo de enfermería involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando el equipo de enfermería está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	El equipo de enfermería le ayuda a aclarar alguna duda con relación a su situación.					
	29	El equipo de enfermería acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30	El equipo de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
D3 ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	El equipo de enfermería mantiene la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	El equipo de enfermería no comenta con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Instrucciones: Lea con cuidado y responda con sinceridad e individualmente las siguientes preguntas con una X donde corresponda:

Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Casi siempre (3 puntos), y Siempre (4 puntos)

Se debe tener en cuenta de solo marcar una respuesta.

Características socio demográficas

Genero:..... Edad:

DIMENSIONES	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ACCESIBILIDAD				
1	El equipo de enfermería se acerca a usted para brindarle las medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.			
2	El equipo de enfermería le brinda medicamentos y realiza los procedimientos a la hora.			
3	El equipo de enfermería le pregunta frecuentemente y verificando sobre su estado de salud.			
4	El equipo de enfermería resuelve adecuadamente sus interrogantes			
5	El equipo de enfermería le pide que comunique con confianza que manifieste sus malestares			
EXPLICAR Y FACILITAR				

6	El equipo de enfermería informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	El equipo de enfermería le brinda información clara y concisa sobre su situación actual				
8	El equipo de enfermería le enseña sobre su auto cuidado				
9	El equipo de enfermería sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.				
10	El equipo de enfermería es honesto con usted en cuanto a su estado de salud				
CONFORT					
11	El equipo de enfermería realiza esfuerzos para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	El equipo de enfermería lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13	El equipo de enfermería es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	El equipo de enfermería es alegre				
15	El equipo de enfermería toma su tiempo para entablar una conversación con Ud.				
16	El equipo de enfermería establece contacto físico cuando Ud. necesita consuelo				
17	El equipo de enfermería le escucha con atención				
18	El equipo de enfermería se comunica amablemente				
19	El equipo de enfermería involucra a su familia en su cuidado				
ANTICIPACIÓN					
20	El equipo de enfermería le presta la atención debida				
21	El equipo de enfermería busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación actual de su salud				
22	Cuando se siente agitado por su enfermedad el equipo de enfermería acuerda con usted un mejor plan de				

	intervención.				
23	El equipo de enfermería está pendiente a su necesidad para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
24	El equipo de enfermería comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
25	Cuando el equipo de enfermería esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra único y exclusivamente en usted.				
26	El equipo de enfermería continúa interesado en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	El equipo de enfermería le ayuda a establecer metas razonables				
28	El equipo de enfermería procura la mejor oportunidad para hablarle respecto de los cambios en la salud.				
29	El equipo de enfermería concilia con usted antes de iniciar los procedimientos e intervenciones				
MANTIENE RELACIÓN					
30	El equipo de enfermería colabora con usted en despejar dudas respecto de su situación				
31	El equipo de enfermería acepta que usted es quien mejor se conoce, y le hace partícipe de la planificación y cuidado				
32	El equipo de enfermería le anima a que agote sus interrogantes con los especialistas				
33	El equipo de enfermería le pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34	El equipo de enfermería es amistosa y agradable con los allegados y familiares				
35	El equipo de enfermería le permite expresar sin restricción sus sentimientos sobre su enfermedad				
36	El equipo de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted				

37	El equipo de enfermería le identifica y la trata como una persona individual				
38	El equipo de enfermería se identifica y se presenta con usted				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta El equipo de enfermería lo caracteriza como tal				
40	El equipo de enfermería se asegura de la hora establecida para aplicar procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41	El equipo de enfermería organiza su trabajo				
42	El equipo de enfermería realiza los procedimientos con seguridad				
43	El equipo de enfermería es calmado				
44	El equipo de enfermería le proporciona buen cuidado físico				
45	El equipo de enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarle a usted				
46	El equipo de enfermería identifica cuando es necesario llamar al medico				

ANEXO 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del Cuestionario de la Calidad del Cuidado de Enfermería

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	35

Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción del Adulto Mayor

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	46

ANEXO 4: APROBACIÓN DEL CÓMITE DE ÉTICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 24 de febrero de 2022

Investigador(a):
Flor Patricia Delgado Palomino
Exp. N° 1552-2022

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Calidad del cuidado de enfermería relacionado con el nivel de satisfacción en el adulto mayor del Albergue Casa de Todos Lima 2022”**, el cual tiene como investigador principal a **Flor Patricia Delgado Palomino**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI-UPNW

f
v

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Delgado Palomino, Flor Patricia
Título : “Calidad del cuidado de enfermería relacionado con el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos Lima 2022”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería relacionado con el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos Lima 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener **Delgado Palomino, Flor Patricia** El propósito de este estudio es: Determinar la relación con la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en el adulto mayor del albergue Casa de Todos, Lima 2021. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 30 a 35 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Delgado Palomino, Flor Patricia al 946647855 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. +51 924569790 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI:

ANEXO 6: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Lima 01 de Enero del 2022

Sra. Patricia Delgado Palomino
Bachiller de Enfermería

De mi mayor consideración:

Mediante la presente reciba un cordial y respetuoso saludo, y al mismo tiempo expresarle la aprobación a la solicitud de recolección de datos en el Albergue Casa de Todos para su proyecto de investigación titulado: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL NIVEL DE SATISFACCION EN EL ADULTO MAYOR DEL ALBERGUE CASA DE TODOS LIMA 2021".

Saludos cordiales.

Atentamente


Percy Zegarra Castillo
DNI: 25778846
Coordinador General del
Proyecto "Casa de Todos"

Albergue Temporal "Casa de Todos"
Beneficencia de Lima Metropolitana

Jiron Santa Justina 440 Urb. Palomino
Jr. Carabaya 641 Cercado de Lima

Activar
Ve a Confi

ANEXO 7: INFORME DEL ASESOR DE TURNITING

