



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto
mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital
San José del Callao, 2022**

**Trabajo académico para optar el título de especialista en
Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología**

Presentado por:

Autora: Cabana Lopez, Carmen Lisset

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4456-5492>

Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Lima – Perú

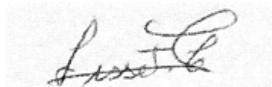
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

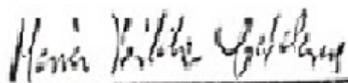
Yo, Cabana Lopez, Carmen Lisset, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Geriatría y Gerontología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022", Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:233301800, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Cabana Lopez, Carmen Lisset
 DNI N° 43632534



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
 CE N° 114238186

Lima, 14 de Agosto de 2022

DEDICATORIA:

A mis padres, por ser la fuerza y el motivo para seguir adelante, por apoyarme siempre y por todo el amor que han dado y siguen dando, porque sin su apoyo jamás hubiera llegado hasta donde me encuentro ahora.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por ser luz que guía mis pasos. A mis docentes, por sus enseñanzas y valores que han servido de inspiración para culminar mi proyecto de tesis.

Asesora: Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

Índice general

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
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	13
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	13
1.4.1. Teórica.....	13
1.4.2. Metodológica.....	14
1.4.3. Práctica.....	14
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1. Temporal....	15
1.5.2. Espacial.....	15
1.5.3. Población.....	15
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Formulación de hipótesis.....	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25

3. METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación.....	26
3.3. Tipo de investigación.....	26
3.4. Diseño de la investigación.....	26
3.5. Población,	27
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad.....	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9. Aspectos éticos	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	31
4.1 Cronograma de actividades	31
4.2. Presupuesto	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40
6.1. Matriz de consistencia	41
6.2. Instrumentos	42
6.3. Consentimiento informado	45

RESUMEN

El estudio será efectuado en el ámbito geriátrico, entorno sumamente álgido debido a la vulnerabilidad de estos pacientes y las necesidades que presentan para su atención. En ese sentido, la calidad de los cuidados enfermeros se convierte en un factor de gran importancia; sin embargo, se ha detectado que en el hospital del Callao donde se realizará el estudio existen una serie de limitaciones que complican la realización de un adecuado servicio a los adultos mayores, generando situaciones que reducen el nivel de satisfacción durante su internamiento en el servicio de medicina. **OBJETIVO:** Relacionar la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** la investigación será cuantitativa, de tipo aplicada, descriptiva-correlacional, no experimental y transversal. Participarán 60 personas. Se hará uso de la encuesta y se aplicarán dos cuestionarios, uno para cada variable.

Palabras clave: Calidad, cuidados de enfermería, satisfacción, adulto mayor.

ABSTRACT

The study will be carried out in the geriatric environment, an extremely critical environment due to the vulnerability of these patients and the needs they present for their care. In this sense, the quality of nursing care becomes a factor of great importance; However, it has been detected that in the Callao hospital where the study will be carried out, there are a series of limitations that complicate the provision of an adequate service to older adults, generating situations that reduce the level of satisfaction during their hospitalization in the service. medicine. **OBJECTIVE:** To relate the quality of nursing care and the satisfaction of older adults aged 60 to 80 years in the medical service of the San José del Callao hospital, 2022. **MATERIALS AND METHODS:** the research will be quantitative, applied, descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional. 60 people will participate. The survey will be used and two questionnaires will be applied, one for each variable.

Keywords: Quality, nursing care, satisfaction, older adults.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo alrededor de 1000 millones de seres humanos que tienen desde 60 años a más y se ha convertido en un tema de tal envergadura que el periodo comprendido entre el 2021 y 2030 se ha considerado como la década del envejecimiento saludable (1). Asimismo, es importante tener en cuenta que la Covid-19 se convirtió en un aspecto de riesgo para la salud de estas personas, afectando aproximadamente al 66% de adultos con una edad superior a los 70 años (2). En ese contexto, la calidad del cuidado enfermero es clave para superar los problemas de salud de este grupo etario; sin embargo, la escasez de enfermeros que suman alrededor de 28 millones en el mundo ha sido una de las principales barreras para lograrlo, generando bajos niveles de satisfacción en los adultos mayores (3).

Por otro lado, de acuerdo con los datos proyectados a nivel global señalan que los porcentajes de adultos mayores se incrementarán de 12% en 2015 a 22% en 2050, reflejando un crecimiento porcentual que llegará casi al doble, alcanzado un total de 2000 millones de personas, mientras que los países con mayor crecimiento serán China, India, Brasil y Rusia, situación para la que no todos los países se encuentran preparados (4), más aún en el campo sanitario, pues contrariamente a este crecimiento en el caso de los profesionales enfermeros se proyecta un déficit de 13 millones hacia el 2050 (5).

En América Latina y el Caribe el crecimiento de la población adulta mayor a partir de 60 años es progresiva (6) y las cifras al 2018 arrojan un aproximado de 76 millones de adultos mayores, aunque las estimaciones realizadas al 2037 y al 2075, reflejan cifras que ascienden a 147 y 264 millones respectivamente. En esta línea, también se ha previsto que el 8,4% de estas personas vivirán en esta región hacia el año 2030, y la proyección de vida bordeará los

ochenta años en Cuba, Chile y Costa Rica, mientras que en países como Haití, Bolivia y Guatemala será de 75,7 años (7).

Este panorama hará que se requiera de mayor atención de parte de los enfermeros, profesionales llamados a elevar la calidad su servicio a los pacientes; sin embargo, subsiste la barrera del insuficiente número de profesionales en este campo, lo cual se suma a la grave crisis que afrontan los sistemas de salud en los países de la región, complicando una adecuada atención para los adultos mayores, pues se generan demoras para las consultas, falta de equipos y recursos para asegurar la pertinencia de los exámenes y procedimientos que se requieren realizar, entre otros aspectos que no hacen más que reducir la satisfacción de los pacientes geriátricos (8).

En el Perú se vive una realidad muy semejante a lo descrito, pues los adultos mayores alcanzan un promedio de 4 millones de seres humanos, de los cuales un 15,6% tiene edades que superan los 80 años, mientras que 77,9% evidencia algún tipo de deficiencias en su salud sin que puedan acceder a los cuidados especializados dentro del ámbito sanitario (9). Por otro lado, se halló que hasta el 2018 las cifras con mayor índice de personas que se encuentran en este grupo etario se encuentran en Lima, alcanzando un 13% de la población total. Así también, se registra estimaciones que alcanzan a 8 millones de personas adultas mayores hacia el año 2050 (10).

A pesar de ello, la posibilidad de acceder a sistemas de salud adecuado se hace imposible para muchas de estas personas y las que acceden se enfrentan al escaso número de personal sanitario, más aún en lo que se refiere a enfermeros, quienes a la fecha suman un total aproximado de 106 mil a nivel nacional (11), pero que no logran a darse abasto para responder a la calidad de cuidados enfermeros que se deben brindar, pues las exigencias que deben afrontar superan sus capacidades, provocando que el servicio no alcance la

satisfacción de los pacientes especialmente debido a la falta de respuesta oportuna y a un servicio que no responde a lo que ellos necesitan (12).

Esta misma situación se ha detectado en el hospital del Callao donde se llevará a cabo la investigación, pues la calidad de los cuidados de enfermería muchas veces se ve afectada debido a la gran carga de trabajo que tienen, pues el personal es insuficiente para el amplio número de pacientes que se atienden; esta situación se agudiza en el caso de pacientes adultos mayores, pues ello requieren de atención especializada y constante, debido a lo delicado de su situación y a las características propias de su edad, panorama que puede afectar la satisfacción con el servicio que se brinda.

De mantenerse esta problemática, los pacientes geriátricos pueden verse afectados en su proceso de recuperación, pues la calidad de los cuidados de enfermería no estará acorde a las necesidades de los pacientes, situación que conlleva a un mayor tiempo de hospitalización, incremento de los problemas de salud, riesgo de infecciones nosocomiales debido al tiempo de permanencia, entre otros aspectos que pueden provocar malestar e insatisfacción con la atención recibida.

Es por ello, que se requiere realizar este trabajo de investigación, de forma que se puedan conseguir datos que reflejen la problemática que viven los adultos mayores atendidos en el hospital San José del Callao. Con ello, se podrán establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la calidad de los cuidados de enfermería y estos se reflejen en la mejora de los pacientes y en el incremento de su satisfacción.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años?
3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Relacionar la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años.
2. Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años.
3. Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Radica en los aportes que se podrán realizar respecto a las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, pues conforme a la revisión realizada de forma preliminar se han encontrado diversos vacíos e información insuficiente respecto a esta

población de estudio, especialmente dentro del entorno peruano. En ese sentido, esta será una importante contribución para ampliar el panorama al respecto para optimizar el cuidado enfermero a este grupo etario. Por otro lado, se consideran pertinente los fundamentos acogidos para el desarrollo del estudio, que encuentran sus principales referentes en la teoría del entorno.

Florencia Nightingale: Quien destaca la importancia del trabajo que llevan a cabo los enfermeros en el cuidado especializado de pacientes, en este caso geriátrico, tomando en cuenta una serie de componentes que consideran el ámbito en el que se despliega el servicio. y el modelo de relación de persona a persona de.

Joyce Travelbee: Denominado de persona a persona que propuso, que, a su vez, toma la esencia del enfoque fenomenológico, para comprender lo que pasan los pacientes y lo que siente en cada proceso de atención.

1.4.2. Metodológica

Radican el marco metodológico que se empleará para desarrollar la investigación, así como en los instrumentos que se utilizarán para recoger los datos respecto a las variables que se abordan en el trabajo, los cuales están validados y cuentan con los procesos de validación que le confieren mayor garantía para los efectos pertinentes. Por otro lado, los resultados que arroje el estudio servirán como un referente para futuras investigaciones sobre esta misma materia de estudio.

1.4.3. Práctica

Algunas de las razones que justifica el estudio desde el punto de vista práctica, se encuentran en la posibilidad de comunicar los resultados obtenidos con los directivos del hospital del Callao y los profesionales de enfermería de dicha entidad, pues con ello se podrán establecer

acciones de mejora como una mayor preparación para la atención de los pacientes, mejora en la infraestructura, incremento de recursos para desarrollar los cuidados de enfermería, entre otros que permitan elevar el servicio a estándares de calidad acordes a las exigencias del entorno global y, por ende, se consiga un mejor trato para los adultos mayores y con ello alcanzar su satisfacción.

- Proporcionar a las autoridades responsables de instituciones de salud pública.
- Informar sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor.
- Implementar estrategias que permitan adoptar nuevas actitudes y cambios en el cuidado de enfermería.
- Sensibilizar y motivar a los profesionales de enfermería que deben de cumplir la función asistencial.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se efectuará en el periodo julio - noviembre de 2022.

1.5.2. Espacial

La indagación será desarrollada en el ámbito de medicina, atención de adultos mayores del hospital San José ubicado en la Provincia Constitucional del Callao.

1.5.3. Población

Estará conformada por 60 adultos mayores, con edades que fluctúan entre los 60 y 80 años.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Fuseini et al. (13) 2022, en Ghana, plasmaron el propósito de “Evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería entre ancianos hospitalizados”. La metodología fue cuantitativa, transversal. Participaron 206 adultos mayores. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Se halló niveles moderados de calidad de cuidados enfermeros en el 72,3% y satisfacción moderada en el 23,8%. No hubo asociación significativa entre variables. Se concluyó que la satisfacción con los cuidados de enfermería es bajo, haciendo necesarias acciones de capacitación y sensibilización.

Amare (14) 2021, en Etiopía, establecieron el propósito de “Evaluar los determinantes de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería entre hospitales públicos de la región oriental de Amhara”. El estudio fue transversal. Participaron 244 pacientes. Se aplicó la escala de satisfacción de enfermería. Se halló que la satisfacción de los adultos mayores alcanzó el 48,4%, mientras que la satisfacción fue de 54,5%. Así también, se encontró un $p < 0,05$. Se concluyó que existe asociación significativa entre variables.

Barnicot et al. (15) 2020, en Reino Unido, plasmaron el objetivo de “Evaluar la asociación entre los niveles de personal de enfermería, cuidados y satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados”. La investigación fue transversal. Participaron 4928 pacientes y 2237 médicos y enfermeros. Los instrumentos fueron un cuestionario sociodemográfico, otro para medir los cuidados de enfermería y uno para evaluar la satisfacción. Se halló que existe asociación entre los cuidados enfermeros y la satisfacción de pacientes (β ajustado = -0,32, IC del 95 % - 0,55 a 0,10, $p < 0,01$); también se encontró que estos resultados estaban asociados con el menor tiempo de atención por paciente (β ajustado = - 0,10, IC del 95 %

corregido por sesgo – 1,16 a – 0,02). Se concluyó que los pacientes encontraron que los principales aspectos que tienen asociación con su satisfacción son el tiempo de atención del personal enfermero, los cuidados personales y la comunicación.

Kasa y Gedamu (16) 2019, en Etiopía, tuvieron el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción y los factores identificadores hacia el cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes adultos mayores”. La investigación fue transversal. Participaron 585 pacientes. Se aplicó la Escala de Satisfacción del Paciente con los cuidados de enfermería. Se halló un $p < 0,05$, evidenciando asociación entre satisfacción y cuidados enfermeros.

Cáceres (17) 2018, en Paraguay, tuvo el propósito de “Determinar el nivel de satisfacción del paciente geriátrico internado respecto a los cuidados de enfermería”. El estudio fue transversal no experimental. Se contó con la participación de 20 individuos. Se aplicó un cuestionario. Se encontró que el 65% de los pacientes se sintió satisfecho con los cuidados enfermeros. Se concluyó que existe satisfacción en los pacientes geriátricos respecto a los cuidados enfermeros.

Nacional

Araujo y Muñoz (18) 2021, en Trujillo, establecieron el propósito de “Determinar la relación de la calidad de cuidados de enfermería y el grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo, 2021”. La indagación fue cuantitativa, correlacional. Participaron 73 adultos mayores. Los instrumentos fueron el cuestionario de calidad del cuidado enfermero y el de satisfacción del cuidado CARE-Q. Se encontró que existe un $Rho = 0,234$ y un $p = 0,46$. Se pudo concluir que la relación es baja y significativa entre variables.

Fernández y Servan (19) 2021, en Lima, plantearon como objetivo “Establecer la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario adulto mayor del

Servicio de Medicina, Hospital María Auxiliadora, 2020”. El estudio fue descriptivo y correlacional. Participaron 119 personas. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Se halló un $Rho=,707$ y un $p=,000$. Se concluyó que la relación es alta y significativa.

Medina (20) 2021, en Lima, tuvieron el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor”. La investigación fue cuantitativa, no experimental. Participaron 93 adultos mayores. Se aplicó el cuestionario como instrumento para medir las variables. Se encontró un $r= 0.956$. Se concluyó que existe correlación y que se aplican las dimensiones de calidad abordadas: humana, técnica y del entorno.

Aguilar (21) 2018, estableció el propósito de “Determinar la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción percibidos en pacientes adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa durante 2015”. Participaron 120 personas. Se aplicaron dos cuestionarios. Se halló un R de Pearson= 0.921 y un $p<0.05$. Se concluyó que existe relación entre variables (21).

Vergaray (22) 2018, en Lima, planteó como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2018”. La indagación tuvo carácter cuantitativo. Se contó con 42 pacientes. Se recogieron datos mediante el cuestionario. Se halló 52% de satisfacción en nivel medio, mientras que la dimensión confianza tuvo un 55% en nivel medio; la educación al paciente también obtuvo nivel medio con un 50% y el cuidado técnico profesional alcanzó 48% en nivel medio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

Se define como un conjunto de componentes complejos que involucra el conocimiento de la profesión, competencias y adecuado manejo tecnológico para brindar un servicio óptimo a los pacientes (23). Todo ello se encuentra orientado a atender las necesidades de los pacientes, promoviendo una adecuada interacción entre profesionales de enfermería y personas atendidas (24).

De ahí la importancia de la atención a adultos mayores, pues el hecho de contar con profesionales enfermeros que desplieguen los cuidados pertinentes de manera oportuna, contribuyen a lograr la recuperación de los pacientes, por lo cual se le considera como un componente esencial dentro del ámbito sanitario y un potencial elemento para la satisfacción de este tipo de pacientes, en la medida que se cumpla con las expectativas que ellos tienen (25).

Cabe indicar que la vulnerabilidad de los adultos mayores debido a las diversas casuísticas que presentan por el paso de los años, a las enfermedades crónicas y degenerativas, demandan la atención permanente de los profesionales de la salud, especialmente de los enfermeros, ya que son ellos los principales gestores de sus cuidados. Desde esa perspectiva, es requerido que se mantenga una permanente actualización y especialización para atender a esta población, pues cada una de las acciones que desplieguen incidirá de manera directa en la recuperación de los pacientes y en el fomento de una mejor calidad de vida (26).

En esta misma línea, se hace hincapié en el rol que cumplen los profesionales de enfermería, dado que contribuyen con alcanzar la cobertura universal de salud que se promueven mediante la diversas políticas públicas a nivel salud, en las que se establece la relevancia de establecer mecanismos que respondan a los requerimientos inherentes a este ámbito, considerando aspectos que trascienden aspectos como los medicamentos o infraestructura

para enfatizar en el lado humano de la atención sanitaria. De ahí que se diga que el servicio profesional enfermero sea uno de los indicadores de calidad orientados al mejoramiento continuo en el contexto de la salud, pues son las llamadas a realizar una permanente evaluación de la calidad del servicio que se brinda y tomar las acciones que se requieran para optimizarlo (27).

Al respecto, los cuidados que se brindan a los adultos mayores se convierten en un constante desafío para los profesionales enfermeros, dado que las afecciones que padecen son múltiples, pasando desde problemas como discapacidad auditiva o visual, demencia y Alzheimer, entre otras a situaciones en las que requieren de atención y apoyo para el difícil tránsito hacia la muerte. De ahí que cada caso requiera de cuidados especializados y el apoyo profesional de los enfermeros, quienes deben mantener una comunicación constante tanto verbal como corporal, ser pacientes y respetuosos con cada persona, practicar la escucha activa, ser muy sinceros e ir construyendo una relación empática, de forma que se facilite el proceso de atención (28).

Es por ello que se señala que los cuidados centrados en adultos mayores son sumamente complejos y generan una gran preocupación dentro del sector sanitario, por lo cual requieren de una serie de aspectos clave que involucra una preocupación permanente de los profesionales enfermeros para atender las necesidades que tienen los pacientes y brindarles las condiciones que contribuyan a mantener su bienestar y salud, más aún en la situación de pacientes que tengan problemas de salud crónicos o permanentes (29).

Asimismo, es preciso que todos los profesionales enfermeros mantengan una permanente autorreflexión acerca de la labor que realizan y de aquellos aspectos que necesitan fortalecer para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería, sobre la base de valores, principios, actitudes y aptitudes que les permita poner en práctica la misión de cuidados humanizados para las que han sido llamados (30). De esa manera, contarán con las herramientas

pertinentes para realizar una adecuada planificación, ejecución y evaluación de las acciones que llevan a cabo para realizar su labor y orientar su praxis hacia la atención de los pacientes (31).

2.2.1.1. Teorías base

Se acogerá la teoría del entorno de Florence Nightingale, quien destaca la importancia del trabajo que llevan a cabo los enfermeros en el cuidado especializado de pacientes, en este caso geriátrico, tomando en cuenta una serie de componentes que consideran el ámbito en el que se despliega el servicio para el cumplimiento de su misión de cuidados humanizados (32).

En esa línea, se promueve que las labores enfermeras se efectúan asegurándose que las condiciones y el entorno sean adecuados a los servicios y la vulnerabilidad de los pacientes geriátricos, garantizando la seguridad de la persona y evitando que se susciten eventos adversos que puedan contribuir a su recuperación (33). Así también, es necesario llevar un permanente registro y sistematización que conlleven a la toma de decisiones sobre la base de evidencias, buscando que los resultados sean confiables e incidan la adecuada atención del paciente (34).

Finalmente, no se puede dejar de lado aquí las propuestas del modelo de calidad de atención sanitaria, elaborado por Avedis Donabedian, que se torna en el sustento de las dimensiones asumidas en esta investigación y que buscan potenciar tres factores principales: calidad técnico – científica, calidad del entorno y calidad humana (35).

2.2.1.2. Dimensiones

Dimensión técnica

Consideran todos los aspectos involucrados para a la atención a los pacientes adultos mayores en función a las necesidades que se van presentando, cuidado los aspectos de

seguridad que conlleven a preservar la salud de los pacientes, respetando cada uno de los criterios e indicaciones establecidas por los especialistas para contribuir con la mejora del paciente (36).

Dimensión humana

En esta dimensión se contemplan los factores interpersonales que los profesionales de enfermería deben establecer con los pacientes y familiares, a fin de mantenerlos al tanto de los procedimientos que se realizan para contribuir con su recuperación y durante los cuidados que se asumen en hospitalización. Todo ello, manteniendo el respeto, la amabilidad y la ética inherente a la profesión (36).

Dimensión del entorno

Se enfoca en el ámbito en el cual se encuentra el paciente, asegurando que reúnan las condiciones para la hospitalización y que consideran camas adecuadas, equipos suficientes, una iluminación que no incomode al paciente, así como los niveles de ventilación necesarios; así también se consideran factores como la privacidad, el interés, la preocupación por la higiene del ambiente y los implementos que se utilizan para la atención (36).

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción dentro del entorno sanitario se encuentra directamente asociado a los términos de motivación y cumplimiento de expectativas por parte de los usuarios respecto a los servicios sanitarios que recibe y que se producirán de manera positiva siempre y cuando sientan que se da una respuesta adecuada a sus necesidades. Desde esa perspectiva, se puede definir el término como la medida del servicio de salud que surge como resultado del cumplimiento de expectativa que perciben los pacientes y que, para el caso de esta investigación se centra en adultos mayores (37).

En el contexto de geriatría estos criterios son altamente necesarios, pues ello es lo que permitirá saber si los cuidados enfermeros están respondiendo a los requerimientos y la realidad de cada paciente, especialmente en el rango etario de 60 a 80 años, pues son los casos con mayor incidencia dentro de este entorno, aunque no se puede dejar de lado a aquellos que superan este grupo. Hay que recordar aquí que los enfermeros que se encargan de pacientes geriátrico se ocupan de realizar la valoración de las necesidades que ellos tienen, a fin de llevar a cabo los cuidados correspondientes, evaluando la efectividad que tienen y tomando las acciones correctivas que se necesiten (38).

Para ello, se requiere no solo de los conocimientos, de suyo necesarios, sino también de la aplicación de estos saberes para el cumplimiento de los protocolos y normas establecidas, de forma que se eviten situaciones adversas o se ponga en riesgo a los adultos mayores, panorama que podría agravar su situación y retrasar la recuperación, sin dejar de lado el peligro de muerte que se pueden provocar (39).

2.2.2.1. Teoría de la variable satisfacción

Es importante recordar aquí que la misión de enfermería se orienta al cuidado humanizado, aspecto que se vuelve más necesario en los pacientes geriátricos. Por ello la teoría base que se acoge aquí el modelo de Joyce Travelbee denominado de persona a persona que propuso, que, a su vez, toma la esencia del enfoque fenomenológico, para comprender lo que pasan los pacientes y lo que siente en cada proceso de atención, de forma que se genere un nivel de empatía y compenetración que considere el plano emocional, de forma que se pueda dar no solo una respuesta de atención a nivel terapéutico o clínico, sino que este trascienda hacia la visión holística del ser humano. En el caso de pacientes geriátricos también se han tomados estos criterios como fuente para establecer el triángulo geriátrico que se encuentra conformado por la enfermera de geriatría, el paciente y el cuidador del paciente

hospitalizados, los cuales encajan perfectamente con el tipo de pacientes geriátricos que aquí se aborda (40).

2.2.2.2. Dimensiones

Accesibilidad

Aquí se toman en consideración las percepciones que tienen los adultos mayores respecto a la atención que reciben por parte de los profesionales de enfermería y que involucran no solo los procedimientos de organización de expedientes o fichas clínicas, sino también aquellos que están referidos a la amabilidad, a la disposición, a la empatía que generan y a la forma de cuidados que brindan a los pacientes (41).

Confortabilidad

Esta dimensión involucra aspectos sustanciales para poder alcanzar la calidad de cuidados de enfermería que se requieren dentro del entorno sanitario, pues expresa la relevancia de una comunicación permanente entre enfermera – paciente, de forma que se pueda conocer exactamente lo que experimenta, piensa y sienten los adultos mayores respecto a la atención que está recibiendo. Para ello se requiere reconocer cuales son los elementos de la comunicación que están favoreciendo el cuidado del paciente, así como aquellos que se convierten en una barrera que es necesario erradicar (42).

Relación de confianza

Está referida a los procesos realizados por enfermeros, los cuales involucran conocimiento tanto teórico como técnico, de forma que se puedan realizar de forma adecuada, siguiendo los protocolos y verificando el cumplimiento, más aún en el caso de pacientes que están

hospitalizados y que tienen en los enfermeros su principal apoyo, dado que son los profesionales que los acompañan permanentemente en el proceso (43).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es hipotético deductivo, pues surge a partir de la teoría general respecto a la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción, dentro del ámbito específico de enfermería geriátrica, contexto que requiere abordarse con urgencia, pues los estudios peruanos respecto a las problemáticas que aquí se atraviesan son aún insuficientes. Asimismo, a partir de la teoría estudiada y debidamente contextualizada se establecerán hipótesis de estudio que posteriormente serán contrastadas para determinar si existe relación o no entre variables (44).

3.2. Enfoque de la investigación

Será cuantitativo, dado el uso de herramientas y procesos estadísticos que permitirán detallar con precisión los niveles que cada variable y dimensión sujeta a estudio presenta. Así también, para la referida contrastación de hipótesis de forma que pueda determinar si existe correlación o no (45).

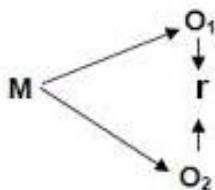
3.3. Tipo de investigación

Aplicada, ya que ayudará a potenciar la calidad de los cuidados de enfermería en adultos mayores entre 60 y 80 años, grupo etario que presentan una serie de características y requerimientos que necesitan ser atendidos de manera adecuada, aspectos que no solo contribuirán a mejorar su condición sino también a conseguir la satisfacción con los cuidados recibidos (46).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental ya que no habrá cambio en las variables que se estudien; por el contrario, lo que se busca es estudiarlas tal cual se hallen. Será transversal porque el recojo de información se llevará a cabo en un solo momento. El alcance es descriptivo porque las

variables podrán caracterizarse para poder reflejar la realidad que se halle y correlacional puesto que se busca determinar las probables relaciones (47).



M: Pacientes adultos mayores

O1: Calidad del cuidado de enfermería

O2: Satisfacción

R: Relación entre variables

3.5. Población.

Es el conjunto de elemento o individuos que guardan rasgos o características similares (48). Aquí se incluye 60 personas atendidas en el área de medicina del Hospital San José del Callao.

Criterio de inclusión

Adultos mayores entre 60 y 80 años.

Adultos mayores internados en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao.

Pacientes con plena condición física y mental que les permita realizar el llenado de los instrumentos.

Pacientes que quieran ser parte de la investigación y registren su rúbrica en el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes con tengan edades diferentes al rango establecido de 60 a 80 años.

Pacientes adultos mayores atendidos en otros servicios del Hospital San José del Callao.

Pacientes con deficiencias físicas y mentales que les permita realizar el llenado de los instrumentos.

Adultos mayores que no deseen formar parte del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad del cuidado de enfermería	Conjunto de componentes complejos que involucra el conocimiento de la profesión, competencias y adecuado manejo tecnológico para brindar un servicio óptimo a los pacientes (23).	Conjunto de componentes complejos que involucra el conocimiento de la profesión, competencias y adecuado manejo tecnológico de los enfermeros del Hospital San José del Callao, para brindar un servicio óptimo a los pacientes considerando las dimensiones técnica, humana y entorno, las que se medirán con un cuestionario que consta de 20 preguntas.	Técnica	Efectividad Seguridad Confianza Información	Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Muy adecuado = 47 - 60 Adecuado = 33 - 46 Inadecuado = 20 - 32
			Humana	Comunicación Escucha Empatía Soporte emocional		
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad		
Satisfacción	Medida del servicio de salud que surge como resultado del cumplimiento de expectativa que perciben los pacientes y que, para el caso de esta investigación se centra en adultos mayores (37).	Medida del servicio de salud que surge como resultado del cumplimiento de expectativa que perciben los pacientes adultos mayores respecto a la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital San José del Callao, considerando las dimensiones accesibilidad, confort y confianza, las cuales serán medidas con un cuestionario que cuenta con 19 preguntas.	Accesibilidad	Proximidad Relación de apoyo Rondas de enfermería Ayuda oportuna Disponibilidad	Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alto = 45 - 57 Medio = 32 - 44 Bajo = 19 - 31
			Confortabilidad	Comodidad Estado de ánimo Limpieza Anticipación Tono de la voz Prevención de complicaciones		
			Relación de confianza	Interés Cordialidad Empatía Respeto Honestidad Identificación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta porque permitirá recoger datos orientados a elaborar investigaciones cuantitativas, mediante el uso de cuestionarios, instrumentos que consisten en una serie de preguntas orientadas a medir variables de estudio (50).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento 1 cuenta con 20 preguntas organizadas en tres dimensiones: (1) técnica (6 ítem); (2) humana (6 ítem) y (3) entorno (8 ítem). La escala de medición será: muy adecuado (47 - 60); adecuado (33 - 46) y deficiente (20-32). Mientras que la escala valorativa considerará las alternativas: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos) y nunca (1 punto). El instrumento ha sido elaborado por Vilma Fernández y Bertha Serván en el año 2021 (19).

Para medir la satisfacción se empleará un cuestionario que cuenta con 19 preguntas estructuradas en tres dimensiones: (1) accesibilidad (5 ítem); (2) confort (7 ítem) y (3) relación de confianza (7 ítem). La escala de medición será: alto (45-57); medio (32 - 44); bajo (19-31). En cuanto a la escala valorativa las alternativas serán: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos) y nunca (1 punto). Este cuestionario fue elaborado por Vilma Fernández y Bertha Serván en el año 2021 (19).

3.7.3. Validación

El instrumento para realizar la medición de la calidad del cuidado de enfermería y el cuestionario que medirá la variable satisfacción fue realizada por Vilma Fernández y Bertha Serván en el año 2021, mediante criterio de juicio de expertos, obteniendo un valor estadístico binomial de 0.031 y 0.032 respectivamente, concluyendo que ambos son aplicables (19).

3.7.4. Confiabilidad

Los dos cuestionarios pasaron por el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo 0,085 en el caso del instrumento calidad de cuidados de enfermería y 0,934 en el instrumento para medir la satisfacción (19).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se inicia con la aplicación de los instrumentos, una vez que se obtengan los datos se elaborará tabla Excel donde se realizará el vaciado de los datos que permitirán el traslado de datos al programa SPSS, contribuyendo a reflejar los resultados que posteriormente permitirán llegar a las conclusiones respectivas. Así también se hará uso del Rho de Spearman, que permitirá desarrollar estadísticas descriptivas de variables y dimensiones, precisando el nivel que cada una alcanza y las estadísticas inferenciales que ayudarán a contrastar las hipótesis de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se seguirán los siguientes principios:

Autonomía

Se pone en práctica cuando se informa a los pacientes los detalles acerca de la investigación, invitándolos a ser parte de ella y respetando el deseo de ser parte o no.

Beneficencia

Implica informar los beneficios que comporta el estudio pues ayudará a que tengan una mejor calidad de atención y al logro de su satisfacción con el servicio recibido.

De no maleficencia

Es decir que no existe riesgo para la salud de los adultos mayores que participen.

Justicia

Primará el trato homogéneo y respetuoso a las personas que integran la muestra.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

4.1 Cronograma de actividades

Acciones 2022	Jul				Agost				Set				Oct				Nov			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Redactar proyecto																				
2.Presentar de proyecto																				
3. Elaborar instrumentos																				
4. Recolectar y analizar la información																				
5. Presentar el trabajo																				
6. Sustentar la investigación																				

4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	COSTOS UNITARIOS	COSTOS TOTALES
A. Materiales			
- Tinta	4	30	120
- Papel bond A4	3 millares	20	60
- Recursos diversos			150
B. Servicios			
- Laptop	1	2700	2700
- Copias	100	0.50	50
- Anillados	3	15	45
- Empastado	2 ejemplares	30	60
- Estadígrafo	1	1500	1500
c. Viáticos			
- Movilidad	50	5	150
-Refrigerios	50	15	450
		TOTAL	5285

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Década del envejecimiento saludable. [Internet]. 2022. Obtenido en: <https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing>
2. Organización Panamericana de la Salud. Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas. [Internet]. 2020. Disponible desde: <https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo 2020. [Internet]. 2020. Obtenido en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
4. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud. [Internet]. 2021. Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>
5. Consejo Internacional de Enfermeras. Enfermería: una voz para liderar. Invertir en enfermería y respetar los derechos para garantizar la salud global. [Internet]. 2022. Obtenido en: <https://www.icn.ch/es/publicaciones>
6. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Envejecimiento. [Internet]. 2021. Disponible desde: <https://www.cepal.org/es/temas/envejecimiento>
7. Huenchuan S. Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Perspectiva regional y de derechos humanos. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2018.
8. Coltters C, Guell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizada. Rev. Med. Clin. Los Condes. [Internet]. 2020; 31(1): 65-75. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-gestion-del-cuidado-de-enfermeria-S0716864019301154>
9. Geriatric Care. Situación de la Población Adulta Mayor – Junio 2020. [Internet]. 2020.

- [Consultado 7 Oct 2021]. Disponible en: <https://geriatriccare.pe/situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-junio-2020/>
10. Blouin C, Tirado E, Mamani F. La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política. Perú: Konrad Adenauer Stiftung – Pontificia Universidad Católica del Perú, 2018.
 11. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
 12. Anders R, Jackson D, Davidson P, Daly J. Liderazgo de enfermería para el siglo XXI. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet] 2021; 29: e3472. Disponible en: 10.1590/1518-8345.0000.3472
 13. Fuseini A, Bayi R, Alhassan A, Atomlana J. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. Nurs Open. [Internet]. 2022; 9(2): 1286-1293. Disponible en: 10.1002/nop2.1169.
 14. Amare M. Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. Dovepress. [Internet]. 2021; 15: 177-185. Disponible en: https://www.scienceopen.com/document_file/7ec1f70b-ee8f-463e-b97c-e4ef563d3622/PubMedCentral/7ec1f70b-ee8f-463e-b97c-e4ef563d3622.pdf
 15. Barnicot K, Allen K, Hood C, Crawford M. Older adult experience of care and staffing on hospital and community wards: a crosssectional study. BMC Health Services Research. [Internet]. 2020; 20:583. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05433-w>
 16. Kasa A, Gedamu H. Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. BMC Health Service Research. [Internet]. 2019; 19 (52): 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3898->

3

17. Cáceres R. Nivel de satisfacción de los pacientes geriátricos internados frente a la atención de enfermería. [Tesis de titulación]. Universidad Tecnológica Intercontinental. Paraguay, 2018. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Grado/Ciencias%20de%20la%20Salud/Enfermer%C3%ADa/2018/RUBY%20C%81CERES.pdf>

18. Araujo M, Muñoz E. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo. [Tesis de Titulación]. Universidad César Vallejo. Lima-Perú, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo_RM-Mu%C3%B1oz_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Fernández V, Servan B. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020. [Tesis de Titulación]. Universidad César Vallejo. Lima-Perú, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62871/Fern%c3%a1ndez_SV-Servan_TB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Medina D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. Lima-Perú, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Aguilar E. Relación entre calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2015. [Tesis de Titulación] Universidad Alas Peruanas. Arequipa-Perú, 2018. Disponible en:

- https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3487/Tesis_Cuidados_Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Vergaray E. Satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Sergio E. Bernales, 2018. [Tesis de Titulación] Universidad César Vallejo. Lima-Perú, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27988/Vergaray_SEM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
 23. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. [Internet]. 2019; 6(2): 535-545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
 24. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. cuidad. [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
 25. Yusefi A, Rohani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mortazavi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nursing. [Internet]. 2022; 21(131): <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1>
 26. Sarabia C. Continuity of Care Model for Older Adults. Int Arch Nurs Health Care. [Internet]. 2019; 5: 115. Disponible en: doi.org/10.23937/2469-5823/1510115
 27. Guerrero S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. Cienc. enferm. [Internet]. 2018; 24(1): 1-3. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100101>
 28. Regis College. 10 Tips for Nurses to Effectively Communicate with Elderly Patients. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://online.regiscollege.edu/blog/elderly-patient-care/>

29. Chang H, Gil C. Kim H, Bea H. Factors Affecting Quality of Life Among the Elderly in Long-Term Care Hospitals. *JNR Nurs Research*. [Internet]. 2021; 29(1): e134. Disponible en: [10.1097/jnr.0000000000000413](https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000413)
30. Carranza O, Chávarry P. Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público Chiclayo 2020. *Rev Recién*. [Internet]. 2021; 10(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
31. Miranda K, Rodríguez Y, Cajachagua M. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes del último curso. *Enferm. univ*. [Internet]. 2020; 16(4): 374-389. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
32. Tye J. Florence Nightingale's Lasting Legacy for Health Care. *Nurse Leader*. [Internet]. 2020; 18(3): 220 – 226. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.03.023>
33. Bradsahw NA. Florence Nightingale (1820 -1919): una maestra de datos inesperada. [Internet]. 2020; 59(277): 1-6. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2020/abr20277i.pdf>
34. Brezo G. La teoría ambiental de Flores Nightingale y su influencia en el control de infecciones contemporáneo. *Universitario*. [Internet]. 2020; 27(6): 626-633. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2020.09.006>
35. Guevara H. Calidad de atención de Enfermería percibido por pacientes posquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía, Lima 2019. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. Lima, 2019.
36. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima – Callao, 2015 *Rev. Enfermería Herediana*. [Internet]. 2016; 9(2): 125 – 134. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/313871977_Cuidado_humanizado_de_enfermeria_segun_la_teor%C3%ADa_de_Jean_Watson_servicio_de_medicina_del_Hospital_Daniel_Alcid%C3%A9s_Carrion_Lima_-_Callao_2015

37. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*. [Internet]. 2019; 47: 46-51. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
38. Mastrapa Y, Giblert M, Ávila M. De la enfermera genera a la enfermera geriátrica. [Internet]. 2016; 32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400018#:~:text=La%20enfermera%20geri%C3%A1trica%20se%20ocupa,enfermedad%20en%20el%20proceso%20de
39. Sánchez G, Naún Y, Baró T, Serrano C. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. *Rev. inf. cient.* [Internet]. 2018; 97(1): 115-124. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100115
40. Mastrapa Y, Gilbert M, Espinosa A. Modelos y teorías para la atención de enfermería al adulto mayor desde una dimensión de relación enfermera-paciente-cuidador. *Rev Cubana Enfermer.* [Internet]. 2020; 36(4): e3056. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400003
41. Davis G, Bustamante W, López I. La buena enfermera según las personas mayores: “que sea amable, dedicada y que explique”. *Index Enferm.* [Internet]. 2021; 29(3): 117-121. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004
42. Aguirre D, Elers Y, Oria M, Pascual Y. Comunicación de Enfermería con el adulto mayor o su cuidador en una comunidad del Municipio 10 de Octubre, 2018. *Rev*

- Habanera de Ciencias Médicas. [Internet]. 2018; 19(4). Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2869/2672>
43. Coltters C, Guell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la personal mayor hospitalizado. Rev Med Clin Las Condes. [Internet]. 2020; 31(1): 65-75. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154>
44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
45. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
46. Vara A. 7 pasos para una tesis exitosa. Editorial Macro: Lima, 2015.
47. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
48. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018
49. Flores J. Construyendo la tesis universitaria. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011.
50. Gallardo E. Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Huancayo: Universidad Continental; 2017.

ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años? 2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años? 3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años? 	<p>OBJETIVO GENERAL Relacionar la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años. 2. Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años. 3. Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años. 	<p>HIPOTESIS GENERAL: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hipótesis específica 1 Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2 Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 3 Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1: calidad del cuidado de enfermería</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensión técnica 2. Dimensión humana 3. Dimensión entorno <p>VARIABLE 2: satisfacción</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad 2. Conforta 3. Confianza 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: Método: hipotético deductivo Tipo: aplicada Alcance: descriptivo – correlacional Diseño: No experimental - transversal</p> <p>POBLACIÓN/MUESTRA: 60 pacientes adultos mayores del servicio de medicina de un hospital del Callao.</p>

6.2. Instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario para medir la calidad del cuidado enfermero

Señores, soy la Lic. CABANA LOPEZ, CARMEN LISSET y solicito su colaboración para responder a los siguientes ítems, para el desarrollo de la tesis titulada CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DE 60 A 80 AÑOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO, 2022

Se le solicita marcar con una “x” una de las alternativas que, de acuerdo a su opinión, mejor refleje a su parecer. El estudio es de carácter anónimo.

1	=	Nunca	N
2	=	A veces	A
3	=	Siempre	S

I. CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

ITEMS		1	2	3
DIMENSIÓN TÉCNICO				
1.	La enfermera es efectiva en sus intervenciones que transmite confianza			
2.	La enfermera es eficiente cuando administra el tratamiento en el horario programado			
3.	La enfermera es eficiente que brinda un cuidado de calidad y con calidez			
4.	La enfermera cuida la seguridad, se lava las manos antes y después de atenderlo			
5.	La enfermera inspira seguridad y confianza en su trabajo.			
6.	La Enfermera le informa a detalle los procedimientos que va realizar.			
DIMENSIÓN HUMANA				
7.	La enfermera es asertiva le llama por su nombre y muestra amabilidad			
8.	La enfermera se muestra una escucha activa a sus comentarios			

9.	La enfermera muestra interés le genera empatía			
10.	La enfermera le brinda soporte emocional.			
11.	La enfermera es oportuna le atiende con prontitud			
12.	La enfermera es oportuna a su solicitud			
DIMENSIÓN ENTORNO				
13.	La enfermera respeta la privacidad o individualidad			
14.	La enfermera muestra interés por mantener ordenado el ambiente terapéutico			
15.	La enfermera muestra interés por la limpieza del servicio.			
16.	La enfermera promueve la comodidad en su cuidado personal			
17.	La enfermera muestra preocupación por su comodidad y confort			
18.	La enfermera promueve la actividad física libre de riesgos			
19.	La enfermera le educa para el cuidado en el hogar			
20.	La enfermera orienta sobre los efectos adversos del medicamento.			

Instrumento 2: Cuestionario para medir la satisfacción

ACCESIBILIDAD		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	La enfermera está cerca a Ud. cuando más lo necesita para aliviar su dolencia.			
2	La enfermera muestra relación de apoyo cuando administra la medicación y los procedimientos en el tiempo programado			
3	La enfermera realiza rondas de enfermería por ambiente indagando por su salud.			
4	La enfermera brinda ayuda oportuna a su llamado			
5	La enfermera muestra su disposición para ayudarlo			
CONFORTABILIDAD				
6	La enfermera promueve en el servicio las condiciones para su descansar con comodidad			
7	La enfermera le motiva para mantenerle con un buen estado de animo			
8	Es la enfermera quien promueve la unidad limpia y ordenada			
9	Es la enfermera es dinámica está pendiente de los pequeños detalles, se anticipa a los hechos.			
10	La enfermera está pendiente de las necesidades básicas del paciente (le ayuda de vestir, le ayuda comer)			
11	La enfermera es carismática habla con un tono de voz suave			
12	La enfermera muestra interés para prevenir las complicaciones de su enfermedad			
RELACIÓN DE CONFIANZA				
13	La enfermera muestra interés en aclarar sus dudas			
14	La enfermera le permite hacerle preguntas sobre su enfermedad			
15	La enfermera muestra cordialidad para atenderlo			
16	La enfermera muestra empatía (sentimientos de la otra persona) en una conversación			
17	La enfermera respeta sus decisiones personales			
18	La enfermera muestra honestidad cuando le atiende			
19	La enfermera se identifica por su nombre.			

6.3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Cabana Lopez, Carmen Lisset
 Título : “**Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022**”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Cabana Lopez, Carmen Lisset**. El propósito de este estudio es: Relacionar la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del hospital San José del Callao, 2022. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregaran a usted en forma individual o almacenarán 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 la Lic. **Cabana Lopez, Carmen Lisset** al 956697145 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. 7065555 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: