



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN**  
**GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención enfermera y satisfacción del adulto mayor en un programa  
de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología

**Presentado por:**

**Autora:** Flores Cuellar, Eimy Milagros

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-5277-0242>

**Asesora:** Mg. Pinares Carrillo, Hernán Daniel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1576-4022>

**Lima – Perú**

**2025**

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

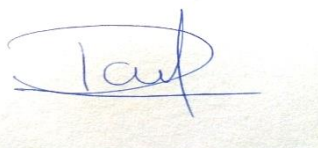
Yo, Eimy Milagros Flores Cuellar , egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Geriatría y Gerontología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad de atención enfermera y satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025” Asesorado por el docente: Mg. Hernán Daniel Pinares Carrillo , DNI 41960747 ORCID : 0000-0003-1576-4022, tiene un índice de similitud de Diecisiete (17%) con código OID : 14912:543224917, 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  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 Flores Cuellar Eimy M  
 DNI:42066505



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 Hernán Daniel Pinares Carrillo  
 DNI: 41960747

Lima, 17...de noviembre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>Justificación :_El proyecto _titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en la atención del adulto mayor en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, 2025” tiene en el sistema software Turniti un 11 % de similitud ante ello se evidencia un 5 % en repositorio de lo cual es justificable dicho porcentaje debido a la parte metodológica ya que se sombrea títulos , variables , objetivos, caratulas ,imposibles de parafrasear, por ende el proyecto es de total confiabilidad.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

**DEDICATORIA**

Al Altísimo, por darme fuerzas cada día para continuar especializándome y enriquecer mi praxis enfermera. A mi familia, por darme su apoyo incondicional y constante.

### **AGRADECIMIENTO**

A todos los profesionales que componen el staff de esta prestigiosa universidad. Al Dr. Esteban Rojas, asesor que ha sabido guiar mis pasos en el ámbito investigativo.

## Índice de contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Índice de contenido.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Recursos.....	6
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes.....	7

2.2. Bases teóricas .....	8
2.3. Formulación de hipótesis.....	14
2.3.1. Hipótesis general.....	14
2.3.2. Hipótesis específicas.....	15
3. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Método de la investigación.....	16
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación .....	16
3.5. Población, muestra y muestreo .....	17
3.6. Matriz de operacionalización de variables.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.7.1. Técnica .....	20
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	20
3.7.3. Validación .....	21
3.7.4. Confiabilidad.....	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	21
3.9. Aspectos éticos .....	22
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	23
4.1. Cronograma de actividades.....	23
4.2. Presupuesto .....	24
5. REFERENCIAS .....	25
Anexos .....	33
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	34

Anexo 2. Instrumentos.....	35
Anexo 3. Consentimiento Informado .....	39
Anexo 4. Informe de originalidad.....	40

## Resumen

**Introducción:** La atención que brindan los enfermeros a los adultos mayores involucra una serie de procesos especializados, más aún en el caso de programas de atención domiciliaria, dado que las condiciones del paciente son muy heterogéneas, además de su alta vulnerabilidad. A pesar de ello, se ha podido detectar que aún subsisten una serie de deficiencias que es necesario conocer para poder tomar acciones que contribuyan a optimizar la calidad de atención enfermera y lograr la satisfacción del adulto mayor. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025. **Metodología:** será un estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, de corte transversal y correlacional. Para recoger los datos se empleará un cuestionario para la variable calidad de atención y otro para la satisfacción del adulto mayor. En cuanto al procesamiento de la información se empleará el software SPSS vs 27.

**Palabras claves:** calidad, atención, enfermería, adulto mayor, atención domiciliaria

## **Abstract**

**Introduction:** The care provided by nurses to older adults involves a series of specialized processes, especially in home care programs, given the highly heterogeneous patient conditions and high vulnerability of older adults. Despite this, several deficiencies remain, which must be addressed in order to take action to optimize the quality of nursing care and achieve older adult satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and older adult satisfaction in a home care program in San Martín de Porres, 2025. **Methodology:** This will be a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational study. Data collection will include a questionnaire for the variable "quality of care" and another for older adult satisfaction. SPSS vs. 27 software will be used for data processing.

**Keywords:** quality, care, nursing, older adult, home care

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el último decenio se ha producido un acelerado crecimiento en el ritmo de envejecimiento; así, se estima que el incremento de adultos mayores pasará de 12% en 2015 a 22% en 2050 (1). Por su parte, el Banco Mundial señaló que el 2021 los adultos de 65 años a más representan el 9,54% de la población total, es decir alrededor de 747 millones de personas (2). Sin embargo, la calidad de atención enfermera a personas de la tercera edad muestra una serie de deficiencias que son percibidas de manera poco favorable por este grupo etario, tal como se halló en un estudio en el que se encontró que 46,72% de los pacientes manifiestan que las enfermeras raramente responden a sus consultas e inquietudes durante la atención (3).

Así también, se encontró que la población de 60 años en México alcanza el 12% de toda la población y cerca de la mitad muestra algún grado de discapacidad; sin embargo, acceder a prestación sanitaria es complicado y, cuando se logra, la atención de enfermería no responde a sus expectativas, perjudicando la posibilidad de lograr la satisfacción del adulto mayor (4); a ello se suman las dificultades que presentan los adultos mayores para lograr un adecuado cuidado, tal como se halló en una indagación realizada en Tailandia el año 2019 donde solamente el 4,6% de enfermeros obtuvo un nivel alto y el 49,5% moderado (5).

Por su parte, las proyecciones actuales muestran que en 2030 las personas con 60 años estarán conformadas por 1 de cada 6 habitantes, mientras que en el 2100 el 30% de la población superará los 60 años. Así también, no se puede dejar de mencionar que la cantidad de individuos con edades superiores a los 80 años aumentará en un porcentaje de 77% en un periodo de quince años (6). El 2020 en Uruguay, se halló que el 19,5% de toda la población supera los 60 años; de ellos, el 3% vive en residencias colectivas, mientras que el 97% lo hace en sus hogares, haciendo

necesaria la atención enfermera a nivel domiciliario, aunque aún persisten las deficiencias y la percepción de insatisfacción (7), además de una escasa aplicación de programa de atención a domicilio que hasta el 2019 sólo alcanzó el 3% de la población, en total 1,949 tenían más de 65 años (8).

Este panorama representa un constante reto para los profesionales enfermeros, especialmente por el creciente número de este grupo etario. Adicionalmente los insuficientes conocimientos enfermeros y la falta de especialización en atención a pacientes geriátricos, factores que complican una atención de calidad en la asistencia y cuidados domiciliarios, incluyendo las falencias a nivel psicológico (9). Así también, se encontró que la atención de enfermería aún no logra promover de manera efectiva el autocuidado de los adultos mayores, tal como se evidenció el 2023 en una investigación efectuada en Colombia donde se halló que solamente el 52% obtuvo un adecuado nivel de autocuidados (10).

A nivel nacional, hasta el 2023 se registran más de 4 millones de individuos con más de 60 años, alcanzando al 13,6% poblacional; del mismo modo, se menciona que el rango etario comprendido entre 60 y 64 años integra al 4%, mientras que el 3,2% está constituido por adultos mayores entre 65 y 69, el 1,7% por individuos entre 78 y 79 y el 2,1% tienen más de 80 años (11). Sin embargo, existen insuficientes enfermeros designados para brindar atención domiciliaria a los adultos mayores y ayudarlos a tener una mejor calidad de vida, sin contar que tampoco se cuenta con suficientes enfermeros que cuenten con especialización, ni registros debidamente clasificados, pues, aunque el Colegio de Enfermeros tiene registrados a más de 115 mil, sólo un poco más de 33 mil tienen estudios de especialidad (12), situación que afecta la atención y no permite satisfacer a la población de estudio (13)

Si esta situación continúa se puede exponer a los adultos mayores a diversos peligros, considerando las transformaciones que se generan a nivel molecular y celular, haciendo que el deterioro producido por la edad sea más rápido y aumenta la posibilidad de padecer enfermedades degenerativas. Así también, si no reciben calidad de atención enfermera se puede complicar la efectividad de los tratamientos que reciben, perder la posibilidad de asumir acciones de autocuidado, generarse deterioros significativos, producirse alteraciones a nivel cognitivo, reducción de masa muscular y de sus fuerzas, entre otras problemáticas que los pueden perjudicar y afectar la satisfacción de estas personas (14).

Por las razones expuestas es preciso desarrollar el estudio, dado que los hallazgos conseguidos contribuirán a mejorar la problemática, de manera que se pueda contribuir a la recuperación de los adultos mayores, a darles soporte y mejorar su forma de vivir, aspectos que redundarán en su satisfacción.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria?

3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la relación entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.
2. Identificar la relación entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.
3. Identificar la relación entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Encuentra justificación porque se requiere contar con información nueva y actualizada respecto al fenómeno de estudio, sobre una base teórica y científica que permita brindar sustento a la praxis enfermera y enriquecer el trabajo que efectúan con personas que se hallan en una

posición vulnerable debido a su rango etario. En esa línea, se acoge como fundamento el modelo de calidad de atención de Avedis Donabedian (15), debidamente contextualizado al entorno enfermero; así también los postulados teóricos de Jane Watson (16) y para la variable satisfacción del adulto mayor se consideró pertinente incorporar la teoría de los veintiún problemas de enfermería de Faye Abdellah (17).

#### **1.4.2. Metodológica**

Se considera enriquecedora la ruta metodológica basada en el enfoque cuantitativo, porque permitirá cuantificar y medir los niveles de variables, además de identificar las probables relaciones, de forma que se puedan tener datos precisos que contribuyan a lograr mejoras. Así también los instrumentos cuentan con validación y confiabilidad, aspectos que garantizarán que los datos recogidos sean confiables. No se puede dejar de lado su carácter referencial, ya que los resultados pueden ser una interesante base para futuros estudios.

#### **1.4.3. Práctica**

En cuanto a la justificación práctica cabe resaltar en primer lugar la contribución para optimizar la praxis enfermera, tanto en los aspectos técnicos, del cuidado humanizado como del entorno en el cual se despliega el servicio. Si bien es cierto, esta actividad se realiza en el ámbito domiciliario, es necesario que al efectuarla se tome en cuenta aspectos básicos como la higiene, el confort y la calidez dentro del recinto, de forma que se eviten infecciones o lesiones que alteren su condición y bienestar. Por otra parte, también contribuirá a establecer estrategias para la atención, considerando el diagnóstico inicial del paciente, el tipo de atención que debe recibir y las acciones o intervenciones que puedan fomentar su autocuidado, la autonomía y, desde esa perspectiva,

mantener las capacidades física, mentales y funcionales del adulto mayor. De esta forma, también se podrá mejorar la percepción que tienen estos pacientes respecto al tópico que se trata.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Cubrirá el espacio de tiempo comprendido entre julio y noviembre de 2025.

### **1.5.2. Espacial**

Será realizada en una institución de salud de San Martín de Porres, específicamente en el programa de atención domiciliaria que realizan las enfermeras a pacientes adultos mayores.

### **1.5.3. Recursos**

Se incorpora aquí el detalle de los diferentes recursos que se requieren para la elaboración de la indagación, tanto en productos bibliográficos y de oficina, como aquellos servicios que permitan ir cerrando y ejecutando los procedimientos que conlleven a culminar el trabajo.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Fuseini et al. (18), el 2022, en Ghana, tuvieron el fin de Realizar la evaluación del nivel de satisfacción con la calidad de atención de enfermería en adultos mayores hospitalizados. La metodología cuantitativa, incluyó a 206 participantes. Se aplicó un cuestionario integrado, lo que permitió mostrar que 72% de participantes tuvo nivel moderado de satisfacción con la calidad de atención enfermera y 23,88% alto. El  $p < 0.05$  permitió establecer que las variables están correlacionadas.

Qirko et al. (19), el 2024, en Albania, consideraron como propósito de Evaluar la satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención enfermera. Se siguió la investigación transversal, con la participación de 246 pacientes, quienes respondieron a dos listas de preguntas. La satisfacción media alcanzó 2,55 puntos de un máximo de 5, la calidad de atención consiguió 2,87 de 5. Se determinó que aún existen deficiencias en ambas variables lo que exige tomar acciones que contribuyan a optimizarlas.

López y Arévalo (20), el 2023, en Lima, plasmaron el propósito de Establecer qué relación existe entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor. El estudio fue correlacional, transversal y se integró a 158 individuos. Se aplicó la Escala Care – Q. Se halló que el 45,57% tuvo nivel moderado en cuanto a la variable 1 y el 50% pudo satisfacer regularmente a los pacientes. Por otra parte, se registró una  $r = 0.703$  y un  $p = 0,000$ , determinando la relación fue significativa alta.

Quispe (21), el 2022, en Huancayo, tuvo el objetivo de Determinar la satisfacción de personas adultas mayores sobre cuidados de enfermería, mediante estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Formaron parte 700 pacientes adultos mayores que respondieron dos

cuestionarios. Se halló 99,2% a veces sienten satisfacción con la calidad del cuidado de enfermería, mientras que el  $p < 0,05$  permitió determinar que las variables se relacionan significativamente.

Ventura (22), el 2024, en Cajamarca, tuvo el fin de Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor, a través de una indagación cuantitativa – descriptiva y con la participación de 50 personas de la tercera edad, quienes respondieron a dos cuestionarios. Se demostró que el 69,9% consideró como buena la calidad de atención y el 74,4% expresó su satisfacción, concluyendo que ambas variables se encuentran en un buen nivel.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención enfermera**

#### **2.2.1.1. Definiciones y aspectos asociados**

Se define como grado de cumplimiento de estándares o requisitos en el servicio prestado a los pacientes para promover su recuperación, establecer acciones para la prevención de riesgos y disminuir la ocurrencia de eventos adversos (23). Con respecto a los pacientes geriátricos que requieren de visita domiciliaria la calidad de atención adquiere un rol preponderante, por las características y necesidades de personas con edad avanzada; además de enfermedades preexistentes, por lo que necesitan atención individualizada, especializada y humana (24).

Es preciso señalar que las visitas a domicilio para este grupo etario son un mecanismo orientado a promover la salud de los pacientes y mantener su autonomía, haciendo que se puedan sentir más independientes, sin dejar de lado los cuidados para propiciar una mejor calidad de vida,

término definido como la manera en la que un individuo distingue su forma de vivir en determinado entorno, sus expectativas, objetivos y estándares (25).

En ese sentido, la calidad de atención es un elemento sustancial que se refleja en la ejecución de servicios seguros, efectivos, homogéneos y centrados en la persona, evitando que se susciten errores o eventos adversos que hacen más que complicar la condición de salud del adulto mayor, pudiendo generarse problemas en su salud psicológica o física, dolor, sufrimiento o discapacidad, consecuencias que deben evitarse a toda costa (26).

Desde esta perspectiva, el trabajo enfermero debe enfocarse en la persona, en este caso adultos mayores que necesitan atención priorizada dada su frágil naturaleza; asimismo, algunos aspectos que se deben considerar en la atención a los adultos mayores son la colaboración interdisciplinaria, la interacción con la familia, la generación de confianza, las experiencias previas sobre la atención de salud, la disposición de escucha, la práctica reflexiva, el desarrollo de la resiliencia, entre otros aspectos que permitan incrementar la calidad de atención (27).

Estos criterios a veces son difíciles de cumplir integralmente debido a las variaciones de cada contexto, al alcance del servicio, las directrices vigentes e incluso a las restricciones que existen para brindar el servicio domiciliario y la realidad de cada caso, no en vano la atención domiciliaria es definida como la atención de enfermería y el cuidado personal que brindan los enfermeros registrados en los hogares privados de la persona; si bien es cierto puede ser para personas de todas las edades, considerando su condición, el caso de los adultos mayores es la más alta, más aún cuando existe presencia de comorbilidades o discapacidades (28).

En ese sentido, las visitas domiciliarias se enfocan en realizar una evaluación integral de salud periódica en el mismo hogar del adulto mayor para evaluar al paciente, buscar mecanismos

para prevenir enfermedades, retardar el deterioro cognitivo y funcional, mejorar su autonomía, autoeficacia, independencia y el autocuidado. Además de ello, para brindar atención a las comorbilidades que puedan presentar, brindarles mecanismos para afrontar la situación que atraviesan por temas de salud, realidad que existe también apoyo psicológico, a fin de evitar situaciones de estrés, depresión o ansiedad, debido al sentimiento de soledad, al temor o a la incertidumbre (29).

Es importante considerar que el hecho de recibir la atención dentro del hogar puede implicar sensación de aislamiento social, dada las limitadas oportunidades que tiene el adulto mayor para interactuar con otras personas, realidad que se convierte en un gran desafío para ellos; de ahí que el rol enfermero sea un factor clave para brindarles soporte, apoyo y orientación sobre la base de los cuidados humanizados, de forma que el impacto de la atención domiciliaria sea positivo para el paciente (30).

#### **2.2.1.2. Dimensiones**

##### **Dimensión 1: Cuidados del cuerpo**

Se centra en las acciones de cuidado humanizado que deben tener los enfermeros hacia los pacientes, buscando comprender lo que experimentan para poder responder a sus necesidades, de forma que se pueda brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente, en temas de alimentación, actividad física, administración del tratamiento, educación e higiene (31).

## **Dimensión 2: Cuidados emocionales**

Centrados en aspectos esenciales para generar una interacción fluida entre enfermeros y pacientes, de manera que tengan la posibilidad de externalizar sus sentimientos y una comunicación constante que permite conocer lo que se requiere atender (32).

## **Dimensión 3: Cuidados espirituales**

En el caso de las visitas domiciliarias, se enfoca en el respeto que manifiestan los enfermeros ante la cultura, creencias y costumbres de las personas que reciben sus cuidados (33).

### **2.2.1.3. Teorías de la variable 1**

El modelo de calidad de Avedis Donabedian es la que sustenta esta variable; él es considerado el padre de la mejora de la calidad en el entorno sanitario y si bien es cierto su propuesta nació en el ámbito de la medicina, se extendió al entorno enfermero, considerando que la labor de atención de estos profesionales involucra estructuras, resultados y procesos que se articulan con la calidad humana, técnica y del entorno; en ese sentido, las enfermeras que hacen la visita en el domicilio a adultos mayores encierra características muy particulares (34); de ahí que se hayan considerando los cuidados del cuerpo, emocionales y espirituales, lo que también encuentra sustento los postulados teóricos que realizó Jean Watson centrados en el cuidado del ser humano, que considera sus fundamentos desde la fenomenología, centrada en comprender a la persona, de manera que se pueda responder a lo que necesitan (35).

## **2.2.2. Satisfacción del adulto mayor**

### **2.2.2.1. Definiciones**

Los enfermeros representan la mayor fuerza laboral en salud y su labor involucra una variedad de acciones y procesos, asumiendo un rol fundamental para la prestación de atención en salud, dentro y fuera de las instalaciones de salud (36). Una de las modalidades de atención se centra en la atención domiciliaria, a adultos mayores que dependen de este servicio y todas las acciones deben estar orientadas a lograr la satisfacción del adulto mayor, definida como la medida en la que la atención de los profesionales enfermeros responde a las expectativas de los adultos mayores, considerando que se satisfacen cuando estas se cubren o superan las expectativas (37).

Desde esta perspectiva, satisfacer a los pacientes no sólo es la principal misión enfermera, también es una medida central de la calidad de su servicio y refleja la efectividad y eficacia de los procesos realizados en el entorno de salud para obtener óptimos resultados clínicos (38). Por su parte, las personas que son atendidas en el domicilio representan un grupo de alta relevancia por el grado de dependencia, sus expectativas, miedos y muchas veces desconfianza; en ese sentido, la labor enfermera se hace mucho más enriquecedora porque son el nexo entre las entidades de salud y los pacientes, así que su labor tendrá un impacto mucho mayor, considerando además que cada uno tiene particularidades propias de su caso (39).

En la actualidad los enfermeros han logrado avances significativos, a pesar de no sumar la cantidad suficiente para la atención de los pacientes; sus esfuerzos han logrado dar muchos frutos respecto a la precisión de competencias para alcanzar cuidados de calidad; sin embargo, aún se tienen muchas deficiencias en el sistema que no permite a los profesionales de enfermería realizar sus funciones de manera integral; existe aún una gran heterogeneidad en las condiciones, en la

distribución por zonas o regiones, entre otros aspectos que pueden causar una percepción de insatisfacción, por lo cual es necesario seguir profundizando en la materia para aportar de modo efectivo (40).

#### **2.2.2.2. Dimensiones**

##### **Dimensión 1: técnica**

Se centra en todos aquellos aspectos que son realizados para proporcionar cuidados a los pacientes, considerando vacunas, dudas, procedimientos, curaciones, inyectables, nebulizaciones, entre otros que respondan a cada caso (41).

##### **Dimensión 2: interpersonal**

Corresponde a la actitud de respeto que debe haber entre enfermero y paciente, la presentación correspondiente, la amabilidad, sensibilidad, cortesía, credibilidad y las explicaciones que se les brindan a los adultos mayores y todo lo que se requiera durante la atención domiciliaria (42).

##### **Dimensión 3: entorno**

Corresponde aquí el cuidado que se tiene durante la atención, la privacidad, el lugar adecuado, la ventilación, iluminación, orden que se deben considerar para que la atención sea óptima (43).

### **2.2.2.3. Teoría de la variable satisfacción**

Se considera los alcances teóricos brindados por Faye Abdellah y los 21 problemas enfermeros , quien realizó su propuesta sobre la base de sistematización de acciones para lograr la resolución de los problemas, a partir de una hipótesis (diagnóstico), sobre la que se construye el juicio crítico (valoración) y es sometido a prueba (evaluación), de forma que estas acciones contribuyeran a mejorar la atención de los enfermeros y las intervenciones que deben realizar en función a cada caso; de esta forma se tiene un enfoque más integral para brindar calidad de atención enfermera y se contribuye efectivamente al tratamiento o recuperación del paciente, con lo cual también no sólo se logrará responder a lo que necesitan sino también alcanzar un alto nivel de satisfacción (44).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.

#### **Hipótesis nula (Ho)**

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo, que emerge desde un bagaje teórico sobre el fenómeno, de manera que se pueda contextualizar y hacer la formulación de probables respuestas de investigación (45).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

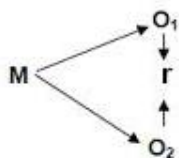
Será cuantitativo, porque pretende realizar la medición del nivel de las variables y dimensiones, su frecuencia, porcentajes y las posibles relaciones. Del mismo modo, al ser cuantificadas podrán generalizarse los hallazgos (46).

#### 3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, porque se podrán sugerir alternativas de solución orientadas a reducir la incidencia del problema y se potencien las variables tratadas en este trabajo (47).

#### 3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental, porque no busca efectuar cambio alguno, todo fluirá naturalmente y transeccional considerando que la recolección de datos será en un único espacio de tiempo (48). Será de nivel descriptivo, porque se presentarán las frecuencias y porcentajes y correlacional, dado que se identificarán las posibles relaciones (49).



M: pacientes adultos mayores

O1: Calidad de atención enfermera

O2: Satisfacción del paciente

R: probable relación

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Conformada por adultos mayores atendidos en el PADOMI de San Martín de Porres que corresponde a aproximadamente a 320 pacientes, de los cuales se tomará como muestra mediante la siguiente fórmula de cálculo de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(320)}{(320)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{307.328}{1.7604} = 174.58$$

$$n=175$$

#### Criterios de inclusión

- Pacientes que son atendidos en el PADOMI.
- Se encuentren aptos para responder a los instrumentos.
- Acepten ser incluidos.
- Brinden su rúbrica en el formato de consentimiento respectivo.

#### Criterios de exclusión

- Pacientes no afiliados al PADOMI y/o no tengan domicilio en el distrito
- Tengan alguna dolencia o manifestación clínica que no les permita responder a los instrumentos
- No quieran ser parte de la indagación.

### 3.6. Matriz de operacionalización de variables.

**Tabla 1. Variable: Calidad de atención enfermera**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Grado de cumplimiento de requisitos o estándares a considerar para prestar el servicio sanitario (23).	Cumplimiento de estándares establecidos para la atención, en función a las dimensiones: cuidados del cuerpo, cuidados emocionales y cuidados espirituales, que serán medidas con un cuestionario que contiene 14 ítems (50).	Cuidados del cuerpo  Cuidados emocionales  Cuidados espirituales	Nutrición Educación Actividad  Comunicación Expresión Sentimientos Costumbre Reflexión Creencias	Ordinal	Alto (52-70) Medio (33-51) Bajo (14-32)

**Tabla 2. Variable: Satisfacción del paciente**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Cumplimiento de las expectativas de los adultos mayores (37).	Considera si cumple con las expectativas de los adultos mayores del PADOMI, respecto a las dimensiones: técnica, interpersonal y entorno, que serán medidas con un cuestionario elaborado con 15 reactivos (51).	Técnica	Oportuno Continuo	Ordinal	Alto = 55 - 75 Medio = 35 - 54 Bajo = 15 - 34
		Interpersonal	Respeto Amabilidad Educación		
		Entorno	Privacidad Comodidad Limpieza		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Será la encuesta, porque se recolectarán datos utilizando interrogantes que serán plasmadas en sus respectivos instrumentos (52).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1: Cuestionario para medir la variable calidad de atención enfermera**

Fue elaborada en 2023, por Cansaya y Gómez (41). Cuenta con 14 interrogantes, estructuradas en 3 dimensiones: cuidados del cuerpo (5); cuidados emocionales (5) y cuidados espirituales (4). La escala de medición es ordinal, con la valoración: nunca (1); casi nunca (2); algunas veces (3); casi siempre (4) y siempre (5). Los baremos: alto (52-70); medio (33-51) y bajo (14-32).

##### **Instrumento 2: Cuestionario para medir la variable satisfacción del paciente adulto mayor**

Fue elaborada en 2023, por Cansaya y Gómez (41). y está conformado por 15 ítems organizados en tres dimensiones: técnica (5 ítems); interpersonal (5 ítems) y entorno (5 ítems). La escala de medición es ordinal, mientras que la valoración: nunca (1); casi nunca (2); algunas veces (3); casi siempre (4) y siempre (5). Los baremos: alto (55-75); medio (35-54) y bajo (15-34 puntos).

### **3.7.3. Validación**

El instrumento para medir la variable calidad de atención enfermera se validó mediante la revisión de jueces expertos, quienes evaluaron diez criterios que fueron calificados como cumple en el 100% de casos, con lo cual se procedió a dar la aprobación (41).

El instrumento para medir la variable satisfacción del paciente adulto mayor fue validado a través de jueces expertos, que calificaron los criterios establecidos como cumple en el 100% de casos, lo que les permitió dar su conformidad (41).

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento para medir la variable calidad de atención enfermera obtuvo un coeficiente de , 774 en el Alfa de Cronbach (41).

En el caso del cuestionario para la medición de la variable satisfacción del paciente adulto la confiabilidad fue de ,935 en el Alfa de Cronbach (41).

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Todo iniciará con el traslado de datos obtenidos en los instrumentos a una tabla que se construirá en Excel, considerando cada uno de los ítems y las respuestas dadas por los participantes. Posteriormente se pasará toda la data al SPSS vs. 27, a fin de iniciar con la prueba de Kolmogorov Smirnov, con este proceso se corroborará si se empleará el Rho de Spearman para hacer el contraste de hipótesis, dada la naturaleza cualitativa de las variables. Luego de ello, se trabajarán las estadísticas descriptivas para precisar niveles y frecuencias;

asimismo las estadísticas inferenciales porque se contrastarán las hipótesis para identificar las relaciones existentes.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se respetará la autonomía que tienen los sujetos invitados al estudio, ya que sólo ellos podrán decidir su incorporación al estudio. Se considerará el principio de no maleficencia, dado que no habrá daños para las personas que participen. Justicia porque no se discriminará a nadie ni habrá diferencias en el trato. Beneficencia, porque los pacientes podrán acceder a un mejor servicio enfermero, que responda plenamente a sus expectativas y los haga sentir satisfechos.

## IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2025														
	Jul			Agos			Set			Oct			Nov		
1. Redacción del estudio	■	■	■	■	■	■	■								
2. Adecuación de la investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
3. Precisión de herramientas de recojo de datos.											■	■	■		
4. Recolección y análisis														■	■
5. Presentación del trabajo														■	■
6. Sustentación														■	■

Leyenda:



Acciones ejecutadas



Actividades pendientes de ejecución

## 4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD	TOTAL
<b>A. Recursos</b>			
- Material	1	200	200
- Hojas	2 mill	20.00	40
- Implementos	1	200	200
<b>B. Servicios</b>			
- Portátil	1	3000	3000
- Impresora	1	600	600
- Fotocopias	500	0.05	50
- Espiralado	1 ejemplar	5.00	15
<b>c. Viáticos</b>			
- Movilidades			200
- Comidas			150
		<b>TOTAL</b>	<b>4455</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud. [Internet]. Ginebra, 2022; [Consultado el 20 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
2. Mena M. Día Internacional de las personas de edad. Cerca del 10% de la población mundial tiene más de 65 años. [Internet]. 2022. [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/23071/poblacion-mayor-de-65-anos-como-porcentaje-de-la-poblacion-mundial-total/>
3. Ríos M. Rol de la enfermería en la atención del adulto mayor en unidades de salud familiar de la ciudad de Pilar, 2024. *Cienc Lat Rev Cient Mult*. [Internet]. 2024; 8(2). [Consultado el 18 de julio de 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10477](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10477)
4. Aguilar P, Guzmán E, Mejía Y, Moreno M, Herrera J. Experiencia de cuidado en el adulto mayor: Narrativa de cuidado de enfermería. *Eur*. [Internet]. 2022; 19(M), 314-327. [Consultado el 8 de julio de 2024]. Disponible en: <https://ojs.psicoeureka.com.py/index.php/eureka/article/download/296/297/962>
5. Ong-artborirak, P, Seangpraw K. Association Between Self-Care Behaviors and Quality of Life Among Elderly Minority Groups on the Border of Thailand. *J Multidic Healthcare*. [Internet]. 2019; 12: 1049-1059. [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S227617>
6. Organización Panamericana de la Salud. Envejecimiento saludable. [Internet]. Washington, 2023; [Consultado el 23 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/envejecimiento-saludable>

7. Red Latinoamericana de Gerontología. Uruguay: La pandemia ha puesto de manifiesto una visión muy cosificada de las personas mayores. [Internet]. Uruguay, 2020; [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php?idinfo=4535>
8. Banco Interamericano de Desarrollo. Servicios de apoyo personal para personas con dependencia funcional: antecedentes, características y resultados. [Internet]. 2020. [Consultado el 29 de julio de 2024]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-de-apoyo-personal-para-personas-con-dependencia-funcional-Antecedentes-caracteristicas-y-resultados.pdf>
9. Pinillo M, Ortiz M, Suárez J. Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros de día. Revisión de tema. Rev Sal Uni. [Internet]. 2022; 37(2), 488-505. [Consultado el 9 de junio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.971>
10. Ruiz J, Llórente Y, Romero I, Herrera J, Durán T, Pérez X. Envejecimiento exitoso y calidad de vida en personas mayores institucionalizadas del norte de Colombia. Cienc. enferm. [Internet]. 2023; 29 (2). [Consultado el 16 de junio de 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532023000100202&script=sci\\_abstract&tlng=enhttps://www.scielo.cl/pdf/cienf/v29/0717-9553-cienf-29-02.pdf](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532023000100202&script=sci_abstract&tlng=enhttps://www.scielo.cl/pdf/cienf/v29/0717-9553-cienf-29-02.pdf)
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Más de 4 millones 500 mil adultos mayores conmemoran su día este 26 de agosto. [Internet]. Lima, 2023; [Consultado el 11 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/824582-mas-de-4-millones-500-mil-adultos-mayores-conmemoran-su-dia-este-26-de-agosto>

12. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2024. [Consultado el 15 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
13. Ortiz Y, Ortiz K, Lecaros A, Lopez H, Herrera S. Conocimientos y autocuidado para un envejecimiento con bienestar en adultos mayores. *Rev. cient. Cienc. salud.* [Internet]. 2023; 5: e5127. Disponible en: <https://doi.org/10.53732/rccsalud/2023.e5127>
14. Mejía E, Guerrero P, Villarreal M. Autocuidado en adultos mayores funcionalmente independientes que asisten al Centro de Salud “Priorato”. *Rev Ciencias Médicas.* [Internet]. 2023; 27(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942023000400011&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942023000400011&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
15. Ghofrani M, Valizadeh L, Zamanzadeh V, Ghahramanian A, Janati A, Taleghani F. What should be measured? Nursing education institutions performance: a qualitative study. *BMJ Open.* [Internet]. 2022; 12:e063114. Disponible en: [10.1136/bmjopen-2022-063114](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063114)
16. Santos S, Flores M. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Vive Rev. Salud.* [Internet]. 2023;6(16). Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.209>
17. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Pol Con.* [Internet]. 2022; 7(6):176-198. Disponible en: [10.23857/pc.v7i6.4068](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068)
18. Fuseini A, Rahinatu B, Alhassan A, Aniba J. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open.* [Internet]. 2022; 9(2):1293. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>
19. Qirko S, Prifti V, Kicaj E, Cercizaj R, Rogozea L. Satisfaction Levels of Ambulatory Patients with the Quality of Nursing Care: Validation and Application of the Patient

- Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire in Albania. *Nurs Rep.* [Internet]. 2024;15(1): 4. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/nursrep15010004>
20. López J, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. *Rev Lat Cienc Soc Hum.* [Internet]. 2023; 4(4):644-658. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>
  21. Quispe Y. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín de Socabaya - Arequipa – 2021. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Huancayo: Universidad Continental, 2022. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV\\_FCS\\_504\\_T\\_E\\_Quispe\\_Zanabria\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV_FCS_504_T_E_Quispe_Zanabria_2022.pdf)
  22. Ventura S. Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de consultorio externo, Centro de Salud San Pablo – Cajamarca 2023. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, 2024. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6518/TESIS%20VENTURA%20TER%c3%81N.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
  23. Nakrem S, Kvanneid K. How Is Quality of Care in Home Healthcare Created? A Qualitative Study of Health Professionals' Perspectives. *Healthcare.* [Internet]. 2022;10(6):1021. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare10061021>
  24. Kittipimpanon K, Wangpitipanit S. Factors Associated with Quality of Care Among Dependent Older Persons in the Community. *J Multidiscip Healthc.* [Internet]. 2021;14:2651-2655. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S323851>

25. Lu Y, Salwana N, Tumiran R, Hasidah N, Ameera N, Keong W et al. Effects of home visits on quality of life among older adults: a systematic review protocol. *Syst Rev.* [Internet]. 2021; 10:307. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01862-8>
26. Al-Hammouri F, Hamdan K, Haymour A, Ibrahim M, Malkawi A, Al-Hiary S. Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nurs Open.* [Internet]. 2024; 11(8):e2252. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
27. Shaban M, Hamdy H, Gomaa F, Momdouh M, Ramadan H, Megahed A. Exploring the nurse-patient relationship in caring for the health priorities of older adults: qualitative study. *BMC Nurs.* [Internet]. 2024; 23:480. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02099-1>
28. Qiu Z, Ling K, Ping H, Dun L. Identifying quality indicators for home care services: a modified Delphi and Analytic Hierarchy Process study. *BMC Nurs.* [Internet]. 2024; 23:494. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02169-4>
29. Balkis D, Shahar S, Mat S, Ibrahim N, Mohd N. The effectiveness of preventive home visits on resilience and health-related outcomes among community dwelling older adults: A systematic review. *PLoS One.* [Internet]. 2024; 19(7):e0306188. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306188>
30. Norvilaite A, Newland J, Blazeviciente A. Older people's experience and related factors while receiving home-based long-term care services: a qualitative study. *BMC Nurs.* [Internet]. 2024; 23(580):1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02234-y>
31. Janghorban A, Moghri J, Ghavami V, Raesi R, Saeed S. Understanding the Relationship Between Care Quality Perception and Patient Safety Culture. *Open Nurs J.* [Internet].

2025. 19:e18744346365452. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.2174/0118744346365452250115050117>
32. Quintanilla N, Reátegui S. Calidad de cuidado de enfermería domiciliaria al adulto mayor hipertenso Callao, 2021. [Tesis para obtener el Título de Licencia en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91345/Quintanilla\\_ZNY-Re%  
 c3%a1tegui\\_DSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91345/Quintanilla_ZNY-Re%c3%a1tegui_DSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Shaban M, Hamdy H, Gomaa F, Mamdouh M, Abdel H, Megahed A. Exploring the nurse-patient relationship in caring for the health priorities of older adults: qualitative study. BMC Nurs. [Internet]. 2024; 23(480). Disponible en:  
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-024-02099-1>
34. Puri I, Hollingshead C, Tadi P. Quality Improvement. [Internet]. Estados Unidos, Stat Pearls. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK556097/>
35. Esquivel N, Delgado M, Márquez M, Parra D. Development of a caring model applying the conceptual, theoretical and empirical structure from caring science theory. J Res Nurs. [Internet]. 2025; 30:123. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/17449871241303396>
36. Zixin L, Yang P, Singer S, Pfeiffer J, Mathur M, Shanafelt T. Nurse Burnout and Patient Safety, Satisfaction, and Quality of Care. JAMA Netw Open. [Internet]. 2024;7(11):e2443059. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2024.43059>
37. Renzi P, Franci A. The Measurement of Patients' Satisfaction as a Key Indicator of Quality of Life for the Elderly: Two Services Compared. Springer Nat. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-024-03442-4>

38. Bradács A, Voita F, Daina L, Davidescu L, Tudor C. Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. *Healthcare*. [Internet]. 2025; 13(7):836. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>
39. Kalamegam S, Damodaran A, Shah P. Quality of Life in Geriatric Populations within Long-term Care Facilities: Prospective Observational Study Addressing Contemporary Challenges and Enduring Barriers in Geriatric Support Systems. *J Midlife Health*. [Internet]. 2025; 16(1):83-90. Disponible en: [https://doi.org/10.4103/jmh.jmh\\_209\\_24](https://doi.org/10.4103/jmh.jmh_209_24)
40. Company M, Rich M, Guillén M, Cairós L, Gil J, Pascual A et al. Areas for Improvement and Barriers Identified in Measuring the Quality of Nursing Care: Perceptions of Patients and Professionals. *Nurs Rep*. [Internet]. 2024; 14(4): 2896-2909. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/nursrep14040211>
41. Cansaya J, Gómez R. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del puesto de salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería]. Chinchá: Universidad Autónoma de Ica, 2023. Disponible en: <https://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2784/1/27.CANSAYA%20TURPO-%20GOMEZ%20CARCAUSTO.pdf>
42. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*. [Internet]. 2022. 5(2). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
43. Vallejo P, Cuesta E, Llerena L. Dimensiones de Calidad de Vida en el Adulto Mayor. *Ver Res*. [Internet]. 2025;7(1):82. Disponible en: <https://doi.org/10.63957/7125.082093>

44. Guerrero M, Ponti L, Sebatían G, Lorincz A. Cuidado integral y desafíos de la enfermedad de Alzheimer. SCT Proc Interd Ins Innov. [Internet]. 2025; 3(485): 1- 15. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/piii2025485>
45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra. ed. México: McGraw Hill. 2018. 753 p.
46. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5ta. ed. Lima: Ediciones de la U, 2018. 560 p.
47. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. 1ra. ed. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. 131 p.
48. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma, 2018. 146 p.
49. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018. 138 p.
50. Vera L, Paiva C, Gómez N, Quiñonez J. Calidad percibida de la atención de enfermería: evaluación y propuesta de mejora. Enfermería: Cuidados Humanizados. [Internet]. 2025; 14(2):1-15. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v14i2.4592>
51. Sandoval D. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau Centro de Salud José Leonardo Ortiza, Chiclayo – 2019. Curae. [Internet]. 3(1). Disponible en: <https://doi.org/10.26495/curae.v3i1.1382>
52. Hernández R, Méndez S, Mendoza P, Cuevas A. Fundamentos de Investigación. México: McGraw-Hill, 2017. 268 p.

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.</p>	<p><b>VARIABLE 1: calidad de atención de enfermería</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuidados del cuerpo</li> <li>Cuidados emocionales</li> <li>Cuidados espirituales</li> </ol> <p><b>VARIABLE 2: satisfacción del adulto mayor</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Técnica</li> <li>Interpersonal</li> <li>Entorno</li> </ol>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: aplicado Diseño: No experimental – transversal Nivel: correlacional - descriptivo</p> <p><b>POBLACION/MUESTRA:</b></p> <p>80 adultos mayores que participan en un programa de atención domiciliaria.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados del cuerpo en un programa de atención domiciliaria?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto en un programa de atención domiciliaria?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar la relación entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</li> <li>Identificar la relación entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</li> <li>Identificar la relación entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria.</p>		

## Anexo 2. Instrumentos

### Instrumento para medir la calidad de la atención de enfermería

**Edad:**

**Sexo:** M ( ) F ( )

Estado civil:

Soltero ( ) Conviviente ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

**Número de Hijos** : 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 a más ( )

**Grado de instrucción** : Sin estudios ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior ( )

Cuenta con pensión:

Sí ( ) No ( )

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento respecto a la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
<b>Cuidados del cuerpo</b>									
1	El personal de enfermería cuando lo visita supervisa								
	que la alimentación sea la adecuada.								
2	El personal de enfermería cuando lo visita le habla sobre la importancia de llevar una alimentación bajo en sal.								
3	El personal de enfermería cuando lo visita le habla sobre la rutina de ejercicio que usted debe de desarrollar.								
4	El personal de enfermería cuando lo visita lo acompaña hacer ejercicios.								
5	El personal de enfermería cuando lo visita le recuerda los horarios de su tratamiento.								
6	El personal de enfermería cuando lo visita controla su presión arterial.								
7	El personal de enfermería cuando lo visita le orienta sobre los efectos secundarios de los medicamentos								
8	El personal de enfermería cuando lo visita le habla sobre las consecuencias del consumo del tabaco y el alcohol.								
9	El personal de enfermería cuando lo visita cumple con el lavado de manos antes y después de su atención.								
<b>Cuidados emocionales</b>									
10	El personal de enfermería cuando lo visita demuestra amabilidad.								
11	El personal de enfermería cuando lo visita, se comunica de forma clara.								
12	El personal de enfermería cuando lo visita le permite expresar sus sentimientos.								
<b>Cuidados espirituales</b>									
13	El personal de enfermería cuando lo visita respeta sus costumbres y creencias.								
14	El personal de enfermería cuando lo visita le dice para realizar alguna oración.								

## Instrumento para medir la satisfacción del paciente

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Cuando lo visitan:</b>						
<b>Dimensión técnica</b>						
1	El personal de enfermería le informa sobre las vacunas que debe recibir para su edad.					
2	El personal de enfermería cuando usted tiene una duda, se lo aclara en ese mismo momento.					
3	El personal de enfermería cuando va realiza algún procedimiento, le pide antes la receta.					
4	El personal de enfermería le demuestra seguridad y confianza cuando realiza procedimientos de, curaciones, inyectables, etc.					
5	El personal de enfermería le explica cada procedimiento antes de realizar (inyectables/nebulizaciones/curaciones).					
<b>Dimensión interpersonal</b>						
6	El personal de enfermería respeta su forma de pensar.					
7	El personal de enfermería se dirige a usted llamándolo por su nombre al atenderlo.					
8	El personal de enfermería responde todas las preguntas que usted le hace.					

9	El personal de enfermería lo atiende con gestos amables					
10	El personal de enfermería cuando le explica algún tema, lo hace de forma sencilla le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender.					
<b>Dimensión entorno</b>						
11	El personal de enfermería va realizar algún procedimiento se preocupa por su privacidad.					
12	El personal de enfermería trata de buscar un lugar adecuado para atenderlo.					
13	El personal de enfermería ordena un espacio donde va a realizar su atención.					
14	El personal de enfermería busca un espacio que se encuentre ventilado.					
15	El personal de enfermería busca un espacio que se encuentre iluminado.					

### Anexo 3. Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Eimy Milagros Flores Cuellar  
 Título : “Calidad de atención enfermera y satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención enfermera y satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener *Eimy Milagros Flores Cuellar*. El propósito es: Determinar la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del adulto mayor en un programa de atención domiciliaria, San Martín de Porres, 2025.

#### 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 entregarán 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 este 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 las licenciadas *Eimy Milagros Flores Cuellar*, al 989433307 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](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué 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:

\_\_\_\_\_  
 Investigadora

Nombre:

DNI:




# 17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet	
	repositorio.uwiener.edu.pe	9%
<b>2</b>	Trabajos entregados	
	uwiener on 2024-07-05	2%
<b>3</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2024-10-25	<1%
<b>4</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2025-10-11	<1%
<b>5</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2024-10-23	<1%
<b>6</b>	Publicación	
	Muncibay Rodriguez, Martin Ulises. "Satisfacción percibida y calidad del cuidado ...	<1%
<b>7</b>	Trabajos entregados	
	uwiener on 2024-10-28	<1%
<b>8</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2025-03-01	<1%
<b>9</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2025-12-09	<1%
<b>10</b>	Trabajos entregados	
	uwiener on 2024-10-09	<1%
<b>11</b>	Trabajos entregados	
	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-10	<1%