



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto  
Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Izquierdo Chávez, José Edinson (ORCID: 0000-0002-8011 8716)

**ASESOR:**

Mg. Ñique Carbajal, César Armando (ORCID: 0000-0001-6442-9656)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo  
en salud

Chiclayo – Perú

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinita bondad y amor, por haberme permitido llegar hasta el final, por darme salud para lograr mis objetivos trazados, a mi familia por enseñarme hacer valiente y apoyarme en todo lo que me he propuesto.

**José Edinson**

## **Agradecimiento**

A mi Docente, Dr. César Ñique Carbajal, por sus enseñanzas, paciencia y comprensión durante todo el curso. A la Institución, Centro de Salud Cayalti, por permitirme realizar en sus instalaciones este trabajo de Investigación en beneficio de los adultos mayores. A cada adulto mayor por su importante participación en la aplicación del instrumento de investigación, a mi familia que me apoyaron en todo momento y a Dios por iluminarme cada día para seguir adelante.

**Autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

Tabla N° 01 de Correlación por Variables.....	20
Tabla N° 02 de Correlación por dimensiones.....	21
Tabla N° 03 de Calidad de cuidado de enfermería.....	23
Tabla N° 04 de Dimensiones de la variable calidad de cuidado.....	24
Tabla N° 05 de Satisfacción del Adulto mayor.....	26
Tabla N° 06 de Dimensiones de la variable satisfaccion .....	25

## Índice de figuras

figura 1. Calidad de cuidado de enfermería.....	62
figura 2. Dimensión técnico científico.....	62
figura 3. Dimensión Humana.....	63
figura 4. Dimensión entorno. ....	63
figura 5. Satisfacción del adulto mayor.....	64
figura 6. Dimensión actitud de atención. ....	64
figura 7. Dimensión de comunicación.....	65
figura 8. Capacidad técnica.....	65

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021; su tipo de investigación fue de naturaleza básica y enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. Cuya población y muestra estuvo conformada por 65 adultos mayores, considerando a los adultos mayores registrados en el programa del centro de salud Cayalti, y personas mayores de 60 años de edad.

En sus resultados de correlación de Pearson entre ambas variables, se obtuvo un valor de 0.541, que nos muestra una correlación positiva media, es decir que se mueven en la misma dirección, en el caso del coeficiente de significatividad, se encontró un nivel de 0.01 es decir un 99 % de confianza y correlación verdadera y solo 1 % de probabilidad de error.

Finalmente se concluyó que existe una relación positiva media entre la variable calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, con un nivel de significancia y correlación verdadera, entonces podemos decir que los adultos mayores se encontraron en un rango Regular de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos.

**Palabras clave:** Calidad, cuidado, satisfacción, adulto mayor.

## **Abstract**

The objective of the research was: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the elderly in the Cayalti Health Center - Chiclayo 2021; His type of research was of a basic nature and a quantitative approach, a non-experimental, descriptive correlational cross-sectional design. Whose population and sample consisted of 65 older adults, considering older adults registered in the Cayalti health center program, and people older than 60 years of age.

In their results of Pearson's correlation between both variables, a value of 0.541 was obtained, which shows us a mean positive correlation, that is, they move in the same direction, in the case of the significant coefficient, a level of 0.01 was found. that is, 99% confidence and true correlation and only 1% probability of error.

Finally, it was concluded that there is a mean positive relationship between the variable quality of nursing care and satisfaction of the elderly, with a level of significance and true correlation, so we can say that the elderly were in a Regular range of satisfaction with care nursing received.

**Keywords:** Quality, care, satisfaction, older adult.



## **I. INTRODUCCIÓN.**

La calidad de cuidado en salud es parte del compromiso de todos los profesionales de los establecimientos, es por ello que el enfermero es el profesional que ofrece el cuidado holístico a la persona, su finalidad es generar satisfacción en el adulto mayor y las diferentes etapas de vida, teniendo en cuenta la percepción y la satisfacción, por consiguiente al cumplirse con las expectativas de calidad de cuidado de los adultos mayores, se confiere particularidades de un beneficio proceso o prestación, así mismo el cuidado forma parte de la esencia de la enfermera, y se constituye por acciones humanas para preservar, corregir y mantener la salud de la población, ayudando a la persona en las condiciones en la que se encuentre; Ciertamente el objetivo de recibir un cuidado enfermero con calidad permite establecer que el adulto mayor se sienta satisfecho con los cuidados recibidos por estos profesionales. (Carlos, M., 2017, Chumioque, M. 2018)

Así mismo la satisfacción en las personas genera sentimientos de bienestar o placer, que se obtiene al haber logrado un fin deseado, es por ello que se debe lograr que los cuidados del enfermero se cumplan con criterios de calidad, y así mismo que el adulto mayor se sienta satisfecho, siendo el fin supremo de esta profesión humana, es importante que la enfermera genere estrategias preventivas promocionales en salud, teniendo en consideración que envejecer involucra tener mayor cuidado en su atención, la cual debe ser con calidad y calidez, el satisfacer a los usuarios obedece a brindar una atención con calidad que el paciente recibe, teniendo en cuenta las condiciones de los pacientes del programa del adulto mayor, sabiendo que estos mismos acuden a un establecimiento de salud en busca de ayuda profesional, que sea oportuna, eficaz, humana, científica y técnica. (Carlos, M., 2017, Chumioque, M. 2018)

Por consiguiente el proceso de envejecimiento viene generando mucha controversia en el mundo, porque el adulto mayor es una persona que cada día tiene mayor importancia debido al crecimiento demográfico que viene presentándose, y se viene analizando a través de la pirámide poblacional, vemos

que cada año hay mayor proporción de personas adultas mayores que jóvenes en el mundo, esto genera preocupación sobre todo en el aspecto económico y laboral; asimismo la vejez en el aspecto físico y mental, sufre diversos cambios y daños a nivel orgánico de células y moléculas, que con el tiempo provoca una disminución de las capacidades internas y externas del adulto mayor, a ello se suman determinantes de la salud, como enfermedades crónico degenerativas, hipertensión, diabetes, problemas de escucha y visión, sumándose a ello limitaciones en la marcha e inadecuados estilos de vida. (Arenas, A. 2011, Tirado, E. et al. 2018)

En ese sentido la teoría que habla sobre la transición demográfica, explica cómo el mundo, ha cambiado de tasas altas de fecundidad y muerte, hacia un estado de disminución de dichos eventos demográficos; el efecto más relevante es el aumento de la población adulta mayor, esto se viene suscitando hace varias décadas. (INEI, 2018, Aramburú, C. et al., 2007), Ciertamente todos estos factores conllevan a que los adultos mayores necesitan ser cuidados y tratados con calidad, generando satisfacción del mismo en las diferentes instituciones de salud, es por ello que cuando hablamos de calidad de cuidados percibidos por el enfermero o enfermera, hablamos de una atención humanizada, permanente y eficaz. Freitas, J., et al., (2014)

A nivel internacional, la población actual de Latinoamérica, incluido el caribe, según datos estadísticos, en el 2015 era un porcentaje de 12.3 % de adultos mayores, para el 2030 se considera el 16.4%, estos cambios hacen honor a la presencia de la transición demográfica en los países de Latinoamérica, por eso podemos decir que existe en la actualidad, mayor número de adultos mayores en países de desarrollo. (Huenchuan, S. 2018, Baca, S. et al., 2020), En el Perú a diferencia que en los años cincuenta existían mayor proporción de niños que adultos, en 1950 el porcentaje de adultos mayores era de 5,7%, en el 2020 es de 12,7%, para el año 2021 la sociedad creció a más de tres millones setecientos veintiséis mil personas, con un porcentaje de 11,2% y para el 2050 los 79 años será la edad límite de vida, a nivel regional las personas mayores de 65 años se incrementó en los últimos tiempos, en el año 1993 paso de 4,5% a 6,6% en el 2007,

y en el 2017 aumento a 8,8%, en la región Lambayeque. (INEI, 2020, INEI, 2018)

En virtud a lo expuesto, como investigador después de haber analizado la problemática, formule la siguiente pregunta de investigación, ¿existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021?, por consiguiente el objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021, habiendo considerado los siguientes objetivos específicos: Conocer los resultados de la variable calidad de cuidado de enfermería y sus dimensiones en función a la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021; Identificar los resultados de la variable satisfacción del adulto mayor y sus dimensiones en relación a la calidad de cuidado de enfermería en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.

Por ello que se justificó la presente investigación, porque favoreció al progreso y fortalecimiento del cuidado de salud de enfermería con criterios de calidad, para los pacientes del programa del adulto mayor, este trabajo logró identificar rápidamente problemas de salud, contribuyendo a realizar una mejora en su atención, tomar las mejores decisiones y ejercer una gestión eficaz acorde a la necesidad que requiere la persona adulta mayor, en tal sentido todo este conocimiento favoreció, a las personas adultas mayores que visitan el programa del adulto mayor de la posta de Cayalti, y que reciban la asistencia necesaria por parte del personal profesional de enfermería con calidad y calidez, ya que son una etapa de vida que se debe cuidar con mayor énfasis por su vulnerabilidad y susceptibilidad, por ello esta investigación benefició a 65 adultos mayores del programa, y de tal forma este estudio también se utilice como referente para posteriores investigaciones que beneficien a esta etapa de vida en la sociedad.

Ante todo, lo mencionado se formuló la hipótesis general, la calidad de cuidado de enfermería generó satisfacción al adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021, y se consideró la hipótesis Nula, la calidad de cuidado de enfermería NO generó satisfacción al adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO.

El presente estudio, aspiró a determinar la existencia de una relación entre la calidad de cuidado de la enfermera y el adulto mayor, la enfermera debe trabajar oportunamente en actividades preventivo promocionales, y así mismo satisfacer las necesidades de los adultos mayores, por otra parte, es fundamental generar en la mente del sector salud una cultura de envejecer saludablemente, principalmente en el profesional enfermero. Guerrero, R., et al. (Jun. 2017)

Los antecedentes de investigación encontrados a nivel internacional, guardan gran relación con el presente estudio, como es el caso de, Parrado, M., et al. (2020). Nos presentó su estudio donde nos describe el nivel satisfactorio de una persona ante las acciones de cuidado que le brinda la enfermera, en Villavicencio, donde se aplicó un cuestionario de estimación, Care Q, (Caring Assessment Instrument), a 08 pacientes hospitalizados en el servicio sanitario, tuvo como seleccionados para su muestra, a 10 usuarios, mediante muestreo aleatorio probabilístico, dicho estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, es por ello que los resultados conocidos con mayor satisfacción por el paciente tiene que ver con los indicadores de cuidados prioritarios por el enfermero, como administración oportunamente de medicamentos, brindar información clara, entre otros aspectos, como parte de su conclusión se evidenció que el nivel satisfactorio de la persona frente a las actividades que otorgo la enfermera, permitió conocer la calidad de sus cuidados, en los comportamientos de satisfecho con alto porcentaje, fueron monitorea y hace seguimiento, explica y facilita, mantiene relación y las categorías con menor porcentajes fue la parte de accesible, todo esto pudo estar asociado al enfoque de cuidado y el sistema sanitario. (p.59)

Según, Delgado, T. (2018). En su estudio, que se encontró, sobre pacientes hospitalizados satisfechos y cuidados de enfermería, nos indica que la existencia de los factores biológicos, socioculturales y psicológicos que establecen la satisfacción frente a los cuidados que ejerce la enfermera, el autor nos muestra su diseño de investigación el cual fue descriptiva y correlacional, con 217 pacientes de selección no probabilística por conveniencia en la parte muestral, donde su

instrumento fue el cuestionario SF-36, y otro cuestionario de evaluación sobre la satisfacción que se relaciona con el cuidado enfermero, el cual fue CARE-Q, como resultado obtuvo, que la satisfacción en relación sobre el cuidado enfermero fue un puntaje de 81% a diferencia de pacientes por sexo y manejo de manifestaciones, lo cual no fue estadísticamente significativa, así mismo el autor estableció que no existe correlación entre los cuidados otorgados por la enfermera y como fin un paciente satisfecho, relacionados a los factores personales y sus dimensiones. (p.40)

Según, Méndez, A. et al. (2017). Nos describió en su artículo de investigación, sobre los cuidados del enfermero como parte importante de la satisfacción del paciente, tuvo como meta principal lograr la eficacia y seguridad en los cuidados que ofrece el enfermero a la persona y así garantizar la satisfacción del mismo, en consecuencia, nos indica que su ensayo establece que el cuidado de la enfermera es la esencia y elemento primordial de su quehacer, principalmente de generar un paciente satisfecho con su atención, el autor nos describe sus dimensiones, entre ellas la parte interpersonal que tiene que ver con los valores internos de las personas, también nos describe la dimensión técnica, donde estableció sus habilidades y destrezas como profesional, es por ello que concluyo que la esencia de la enfermera es el cuidado en su labor diaria en sus diferentes campos de desempeño, y que los beneficiarios de los productos de salud tienen el derecho de recibir calidad en las acciones como enfermera. (p.89)

Asimismo, según, Puch-Ku, G. et al. (2016). Nos presentó su revista sobre las dimensiones que ofrece los cuidados enfermeros y la sensación satisfactoria del paciente adulto, donde determino la correlación entre las dimensiones que habla sobre los cuidados y la parte de satisfacción, en el estudio en mención, su investigación fue elaborado en tipo descriptiva y correlacional, teniendo como muestra a 296 personas, utilizando para recolectar sus datos el instrumento de PSI, que relaciona la calidad y la satisfacción, cuyo instrumento constituyo de 23 reactivos que evaluó tres dimensiones, importantes como, técnico profesional, confianza, educación al paciente, en cuanto a los resultados se encontró que la satisfacción fue de 70.1 % de los cuales el 53.6% se encontraron satisfechos en lo

que se relaciona a los cuidados de la enfermera, por otro lado la dimensión con mayor porcentaje fue la de educación con 90.3 % seguido de confianza con 67.7% y por último el cuidado de 59.6%, concluyo, que no hay correlación entre la parte sociodemográfica con el cuidado de enfermería, por otro lado hubo mayor relación entre el nivel socioeconómico y la parte laboral en comparación a los rangos de satisfacción de la persona y los cuidados de la enfermera. (p.134)

Se encontraron estudios a nivel nacional, que establecen relación con las variables de la presente investigación, donde según, Baca, S. et al., (2020). Nos presenta su estudio en mención a los cuidados que brinda la enfermera y la satisfacción que genera dicha actividad en las personas adultas mayores, donde determino la concordancia entre la presencia de calidad del cuidado y la existencia de satisfacción, dicho estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, donde utilizo la herramienta como ejemplo del cuestionario sobre cuidados de la enfermera, del autor Watson en el 2005, y modificado en su momento por este autor, también utilizó otro instrumento que evalúa la satisfacción del usuario (CARE-Q), en las diferentes dimensiones, tuvo como muestra 90 usuarios, utilizando un análisis estadístico, la prueba de tau de kendall de 0.163 con probabilidad de 0.034, en su resultados explico que su investigación coinciden con los reportados por el autor Rosales del 2017, donde tuvo como conclusión, que si existió correlación entre el aspecto de calidad de atenciones y el paciente anciano satisfecho, es por ello que el 2.2 % su calidad de cuidado es deficiente el 22.2% es regular y el 75.6% es bueno. (p.42)

Según Valverde, D. (2019). En su investigación nos detalló que determinó el aspecto de satisfacción entre los adultos mayores y la calidad de cuidado enfermero , donde utilizo una entrevista individual como parte de la su información recolectada y un instrumento con escala tipo LIKERT, el total de la población que se identifico fue 315 adultos mayores y su muestra fue de 54 usuarios, dicha investigación fue cuantitativa, descriptiva y de nivel aplicativo, su muestreo fue no probabilístico, nos dice que en sus resultados que obtuvo, el 55 % presentan un nivel alto en la satisfacción, mientras que un 31 % nivel bajo y el 12 % nivel medio, por lo que concluye que en su mayor parte, los adultos mayores tuvieron un nivel satisfactorio

alto en con la parte de Calidad de cuidados enfermero y que su dimensión interpersonal sobresalió con razón a otras dimensiones. (p.07)

Asimismo, León, CH. (2018). En su estudio sobre nivel de satisfacción y cuidado de enfermería, se planteó como objetivo el determinar el nivel de satisfacción en relación a las acciones de cuidado de parte del enfermero en pacientes que se encuentran internados, en el año 2018, su estudio fue descriptivo con corte transversal, analizando una muestra no probabilística de 48 pacientes, la cual fue aplicado bajo un instrumento de tipo cuestionario, asimismo el análisis fue a través del software versión 24.0. En sus resultados alcanzados nos muestra que en la parte de satisfacción en relación al cuidado enfermero fue medio con un porcentaje de 56.3% y alto con 43 %, en sus dimensiones analizadas, logró sobreponerse la dimensión humana con un porcentaje de 64.6% en un nivel medio, concluyendo en su estudio que la relación entre ambas variables muestra un nivel mediano con predisposición a un nivel alto. (p.09)

Por otro lado, Ramírez, A. (2018). Según su estudio donde nos mencionó sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor y los cuidados de enfermería, nos muestra su objetivo el cual fue, determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado que ejerce el enfermero, su investigación tuvo como muestreo aleatorio individual a 12 pacientes adultos mayores, su estudio fue descriptiva y con corte transversal de tipo Cuantitativo, su práctica que uso para recolectar toda la información utilizó una encuesta y cuyo instrumento fue un cuestionario diseñado por el autor, finalmente concluyo que los datos recolectados evidenciaron que existe afinidad entre las acciones de cuidado y el adulto mayor satisfecho. (p.33)

Por consiguiente, Morocco, E. (2018). En su presente estudio que estableció la calidad de atención de enfermería y percepción del adulto mayor, donde su objetivo fue, determinar la Calidad de atención del área de enfermería en comparación con la percepción del paciente adulto y adulto mayor, su trabajo fue Descriptivo, transversal no experimental, tuvo como muestra la cantidad de 100 individuos, cuyo instrumento fue un modelo de encuesta y un cuestionario para obtener la información, el autor consideró las siguientes dimensiones, la parte técnica que

permite que el paciente evaluado reciba adecuadamente los cuidados, también la parte humana centrado en la diferentes áreas de la vida, así como se desarrolla con su entorno, utilizo estadísticamente la prueba t de Student, dentro de sus resultados se obtuvo de acuerdo a sus dimensiones evaluadas sobre los cuidados de calidad que ofrece la enfermera, lo cual resulta ser regular en un 78 % y 74 %, finalmente en su conclusión, la calidad de atención de enfermería según el discernimiento de la persona adulta y adulta mayor está en el rango regular, porque existen indicadores de insatisfacción. (p.71)

Por lo tanto, Rosales, G. (2017). En su investigación nos presentó su objetivo, de establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del adulto mayor, por los cuidados brindados, dicha investigación fue aplicativa, descriptiva y transversal, utilizó como herramienta para la obtención de datos, la Encuesta y el cuestionario, el autor considero una muestra total de 60 adultos mayores, presentes en su servicio, también se puede evidenciar que existe correlación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor, finalmente concluyo que se evidencia una moderada correlación entre una y otra variable y que en la parte técnica, humana y entorno la satisfacción es fuerte. (p.64)

Entonces, García, L. et al., (2016). En su estudio de investigación cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor, tuvo como herramienta de investigación un formulario donde evaluó el grado satisfactorio apreciado por el adulto mayor, en su muestra de 51 adultos mayores quienes fueron parte de su estudio, se encontró que la calidad de cuidado fue bajo en un porcentaje de 16%, en nivel medio de 53%, y alto en 31 %, con respecto a la variable de satisfacción, se evidencia que un 72.5% se encuentran satisfechos por otro lado un 27.5 % están insatisfechos, el autor concluyo que las dos variables se relacionan entre sí, según la prueba de Chi cuadrado, 7.215 y valor – p. 0.027, considerando que la calidad de cuidado se determina por el rango de satisfacción de la persona. (p.07)

Asimismo, Llatas, V., et al. (2019). Nos presentó su estudio sobre, percepción del adulto mayor y los cuidados enfermeros, cuyo objetivo fue comprobar la



percepción del adulto mayor frente a los cuidados enfermeros brindados en el centro de salud I-3 Minsa, cuyo estudio se trató de descripción, cuantitativo y de corte transversal, el autor trabajo por medio del muestreo probabilístico por conveniencia, su muestra fue 50 adultos mayores, en la recogida de los datos nos muestra su instrumento tipo cuestionario con escala Likert de 29 items, en el proceso de los datos utilizo el Excel y SPSS, identificando que 52 % de adultos mayores presentan un grado de percepción media favorable, el 42% desfavorable y solo el 6% una percepción favorable ante los cuidados de enfermería. (p.07)

Por ello, Carlos, M. (2017). Nos presentó su estudio sobre satisfacción y cuidado enfermero del adulto y adulto mayor, donde tuvo como objetivo, determinar la satisfacción del usuario externo respecto al cuidado enfermero del programa adulto – adulto mayor en el hospital Essalud de Chiclayo, se puede evidenciar que su trabajo tuvo una muestra de 239 pacientes del programa adulto y adulto mayor, dichos datos de la muestra fueron por medio de una encuesta que le dio a conocer la satisfacción en relación a los cuidados brindados por el enfermero, su trabajo fue cuantitativo, de corte transversal y tipo descriptiva no experimental, los resultados que obtuvo fue que el 99.6% de pacientes se sienten satisfechos concluyendo que el porcentaje de satisfacción a corde de sus dimensiones: fiable, seguro, empático, y aspectos tangibles fueron altos, pero en la parte de capacidad de respuesta de acuerdo a las atenciones recibidas el grado de satisfacción fue medio. (p.10)

Teniendo en cuenta a, Collazos, M. et al., (2017). Quien nos dio a conocer su estudio, cuyo objetivo fue determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidado de enfermería, el autor utilizo como metodología sobre todo en la recolección de los datos a la encuesta y en su herramienta un Cuestionario tipo Likert validado respectivamente, su muestra se trató de 70 adultos mayores seleccionados aleatoriamente, dicho estudio fue cuantitativo, de tipo descriptiva y de corte transversal, su instrumento evaluó dimensiones biológicas, psicológicas y socioculturales, para el proceso de la información utilizo la parte estadística del Excel, presentados mediante gráficos estadísticos, finalmente concluyó que los adultos mayores del programa del sanatorio oeste de Chiclayo, mostraron una percepción favorable con respecto al cuidado que ofrece la enfermera, y levemente

una proporción pequeña tiene una percepción mediana Favorable. (p.08)

Díaz, B. et al., (2016). Nos presentó su estudio sobre la satisfacción del usuario en relación al cuidado enfermero, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la persona en relación a la calidad del cuidado de los enfermeros en el centro de salud Atusparias, tuvo una muestra de 105 pacientes seleccionados aleatoriamente, su trabajo describió las variables enfocado en la parte transversal y no experimental, como herramienta de obtención de datos tuvo un cuestionario adaptado por el autor considerando tres dimensiones dependiendo su variable, nos muestra que el 65.7% de las personas se encontraron medianamente satisfechos en la dimensión humana, en la parte técnico científico, se encontró un 71 % medianamente satisfechos, y en la dimensión entorno un 65%, generalmente el 79 % de pacientes expresaron estar regularmente satisfechos con respecto a los cuidados del enfermero, lo que evidencia que se debe mejorar las acciones de cuidar. (p.06)

Así mismo Chumioque, M. (2018). Planteo su siguiente estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado enfermero en setiembre del 2017, su investigación fue descriptiva, donde aplico una muestra de 80 individuos, su técnica de muestreo fue aleatorio simple, cuya información se recolecto mediante el cuestionario de 30 interrogantes, previo consentimiento informado del paciente, dentro sus resultados encontramos, que toda su información fue ingresada y procesado por el programa de cálculo Microsoft Excel, analizado y presentados en porcentajes de tablas estadísticas, concluyendo que el 50% presento un paralelismo bajo de satisfacción y el 26% un nivel medio, considerando siempre sus dimensiones de evaluación como la calidad y calidez y cuidados con calidad. (p.06)

### **Bases teóricas:**

Cuando se hace mención de calidad de cuidado de enfermería, se habla de autocuidado y salud, los cuales son un derecho fundamental del ser humano, es por ello que el acceder a una atención de salud con calidad de servicios brindados

por la enfermera son muy importantes, formando parte del derecho universal de la persona; la sociedad es un reflejo de la inequidad en salud, es por ello que este sector está realizando grandes esfuerzos para mejorar indicadores de salud que se inclinan al beneficio de la persona, incluyendo la participación del ciudadano, con la finalidad que los servicios brindados sean imparciales con calidad y calidez, hay que tener en cuenta que la gestión de la calidad tiene tres aspectos importantes, primeramente fortalecer la estructura, haciendo seguimiento al proceso y llegando a unos buenos resultados, es con esto que la licenciada en enfermería toma el mando y la función de gerente, para fortalecer el mejor uso, oportuno y adecuado de sus cuidados intelectuales. (CEP, 2008), Zarate, A. (2004)

Así mismo el profesional de enfermería tiene la capacidad de dirigir múltiples programas y estrategias que corresponden a su servicio, también tiene la capacidad de decidir qué acción es importante cubrir en las necesidades de la persona. Blanco, M. et al. (2021) Es por ello que el colegio del gremio de enfermeros del Perú, respalda el trabajo que realizan todos sus agremiados y apoya en la articulación de esfuerzos con otros gremios y sectores, la enfermera es gestora y realiza sus funciones con eficacia y eficiencia. (CEP. 2008)

Algunos autores definieron el cuidado de enfermería:

Dorothea Orem (1972). No dice que el cuidado, son acciones que llenan de tranquilidad y satisfacción al ser humano, *“un movimiento orientado para crear tranquilidad y satisfacción de la persona”, desde el enfoque de cuidarse a uno mismo”, “orientación que concurre en los escenarios concretos, encaminadas por los seres humanos hacia uno mismo o nuestro entorno, para equilibrar las causas que dañan nuestro medio y bienestar”*. (Colegio de enfermeros del Perú, 2008)

Así mismo Donabidian (1980), lo definió como “una forma para llegar al alto bien físico y mental deseado, considerando los valores de la persona y sociedad”. Febre, N. (2018)

Avedis Donabedian, conocido también como el iniciador de la calidad, en sus

estudios propone tres dimensiones específicas importantes, en la Dimensión Técnico científico, nos menciona a la eficacia, de los cambios con eficiencia y efectividad en la condición de salud y la sociedad, la dimensión humana, nos habla de respetar la cultura y los derechos de persona humana, las costumbres de cada ser humano, Información completa, Interés y Ética, en la dimensión del entorno, que sea un establecimiento que cuente con las condiciones necesarias para brindar un buen servicio sostenible, donde exista comodidad, ambientación, privacidad, limpieza, orden y confianza. (Colegio de enfermeros del Perú, 2008)

Para cuidar a una persona con calidad debe involucrar algunos mecanismos: cuyo objetivo sea brindar el cuidado, sabiduría para proveer los cuidados, por ello propuso como finalidad, el estudio de ilustraciones y el correcto manejo de las ciencias aplicadas y los individuos. (CEP, 2008, Morfi, R. 2010).

El que una persona se retire contenta de su atención con eficacia, es muy importante porque hay que tener en cuenta que en nuestro país existe una gran diversidad cultural y étnica por eso es importante lograr un esfuerzo de homogenización, y llegar a una comunicación intercultural. (CEP, 2008), es por ello que el enfermero realiza sus actividades en función a la calidad de cuidado. Morfi, R. (2010)

Cuando se menciona a la satisfacción, se dice que es la aplicación de un buen sistema sanitario de calidad, cuando cumplen con los estándares de complacencia de las necesidades de las personas, tanto interno como externo, la persona se siente satisfecha con la atención cuando lo ha recibido con calidad, y señala que la calidad logra la satisfacción en todos los aspectos en los pacientes. Jimenes, C. et al. (2003), Castro, C., et al. (2016).

Hoy en día, el lograr que los individuos se sientan satisfechos ante la oferta del sistema sanitario, sobre todo con los cuidados del enfermero, es parte fundamental con lo que respecta a la evaluación de los servicios sanitarios, en lo que influye la rapidez de abordar un servicio sanitario con la medida que resulta evaluar la calidad de las actividades brindadas. Gezer, D., et al. (2021).

Pezua nos dice que una persona satisfecha, forma un juicio ancho de equilibrios donde el paciente y los que lo acompañan, llegan a recibir una atención sanitaria y están acorde con su atención recibida por el profesional sanitario, la OMS, propuso (2000), persona que recibe calidad de atención y está satisfecha, es cuando expresan que no dependen solo de los resultados logrados, sino también involucra lo que la población puede dar a conocer, por otro lado la satisfacción responde positivamente al encuentro entre el usuario y un adecuado servicio. Hernández, A. (2019), Dos santos, M. (2016).

Así mismo, según Urriago nos dice, conocimiento de la persona sobre la forma de cómo es atendido por el personal de enfermería, es decir las buenas o malas acciones que recibe por parte de este profesional. Así mismo la satisfacción es un punto indispensable de calidad de prestaciones. Richard, J., et al. (2020)

Donabedian, definió la satisfacción como la aceptación de la persona sobre la calidad recibida, es lo que el profesional refleja y lo que llega a cubrir, referente a las necesidades del usuario, aquí el individuo pasa a ser parte del sistema sanitario activo, cuando concurre constantemente al sistema de salud y forman una relación de profesional y paciente. Santiago, A., et al. (2020)

La satisfacción del paciente, es parte de la felicidad y tranquilidad del mismo, por las necesidades cubiertas por el profesional de salud, gracias haber solucionado y cubierto las expectativas del usuario, las costumbres culturales, las necesidades individuales, también la satisfacción tiene un enfoque razonado y conocedor, por eso la satisfacción se convierte en un instrumento que mide la calidad del cuidado. Hernández, A. (2019), Akbas, M. (2019).

Una medición adecuada y el fortalecimiento de la información de la satisfacción del usuario en relación al servicio permite que las instituciones identifiquen zonas de mejora. Arteta, L., et al. (2018).

Entonces que un paciente se sienta satisfecho es el fin y la consecuencia de las acciones de la atención empleada, a lo que Diprette y Col, manifiestan que en la actualidad existe muchos requerimientos y capacidad, es preciso que las

personas tengan mayor bienestar, por eso los establecimientos de salud deben adecuarse a las normas y reglas establecidas de forma gradual, desde la visión de fortalecer las capacidades de sus trabajadores y los pacientes que acuden por una consulta. Hernández, A. (2019)

### **Definición de términos:**

#### **1. Calidad:**

OPS (2020). lo describió: como la forma en que el cliente encuentra como resultado, productos eficaces, seguros y confiables en el aspecto económico, de utilidad, y siempre agradables para el mismo, que cumple con todos los criterios de satisfacción.

#### **2. Cuidado de enfermería:**

Es una práctica del quehacer del enfermero, hechos afectivos, humanos y compromiso técnico, ofrecidos a la persona, que busca generar autocuidado y brindar bienestar físico y mental, al ser humano, familias y entorno. Kérouac (1996), Moreno, D. (2019).

#### **3. Satisfacción:**

Según el autor, lo describió como una sensación eficaz del sistema nervioso como resultado de una respuesta del momento o circunstancia. (Westbrook, 1987, Dos santos, M. 2016).

#### **4. Adulto mayor:**

Personas mayores de 60 años, con derechos, socialmente activos, con responsabilidades, que forman parte de la familia y la comunidad y que pueden aportar mucho conocimiento e historia a la sociedad. Palasares (2011)

#### **5. Programa del adulto mayor:**

Un programa es un conjunto de gestiones lógicas, escritas en un lenguaje de ordenamiento que nos permite realizar un trabajo específico. Cilsa (2021), Minsa (2010)

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación.

El tipo de la investigación fue básica, ya que permitió fortalecer el conocimiento sobre el estudio, fue de Enfoque Cuantitativa, porque se recogió todos los datos estadísticos y se corroboró la hipótesis, en base a datos numéricos, se realizó a través de la medición externa, “Cuantitativo porque centra en mediciones objetivas y análisis estadísticos, donde se concluye y evalúa la relación causa efecto entre las variables”. Durán, M. (2012)

Fue un estudio correlacional, porque se estableció en qué medida dos o más variables están conexas entre sí, se trata de indagar de qué forma los cambios influyen en los productos de otra variable. Villa, A. (2015)

Fue una investigación no experimental, porque se midió específicamente a las dos variables de investigación, también fue de corte transversal, observacional, donde se recogió los datos en un momento y tiempo determinado, con el propósito de representar las Variables y verificar su acontecimiento o relaciones en un momento determinado. Peña, M. (2012)

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería.

Variable 2: Satisfacción del adulto mayor.

Ver anexo 03.

##### a. Población, Muestra y Muestreo.

**Población:** “compuesta por componentes que participan del análisis en un problema de investigación, tiene la cualidad de ser estudiada, medida y cuantificada”. Díaz, E. (2008)

La población estuvo compuesta por 65 adultos mayores del Programa del adulto mayor del Centro de Salud Cayalti, y se trabajó con la totalidad de los adultos mayores por ser una población pequeña, se valoró los aspectos de inclusión y exclusión.

**Criterios de inclusión:**

- Adultos mayores registrados en el Programa del centro de salud Cayalti.
- Personas de edad mayor de 60 años.

**Criterios de exclusión:**

- Adultos mayores que se negaron a ser partícipes de la actividad.
- Fallecidos
- Que no se encuentren inscritos en el programa.
- Personas menores de 60 años.
- Adultos mayores con discapacidades graves.

**Muestreo:** fue un muestreo aleatorio convencional porque se trabajó con el total de la población por ser una cantidad pequeña de adultos mayores.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica fue una encuesta, la cual me permitió recoger todos los datos; “Recurso que utiliza el estudioso para aproximarse a los fenómenos y recoger la información por medio de encuestas o cuestionarios”. Fariñas, A., et al. (2010)

- a. Fue un instrumento tipo cuestionario que sirvió para recolectar la información, donde se conoció si existe calidad del cuidado por parte de la enfermera, su creadora fue Watson en el año 2005, dicho cuestionario se adaptó o modifico por el autor, ANEXO 01, consto de 32 interrogantes cerradas, con las escalas de: Siempre (S) 3 puntos, A veces (AV) con 2 puntos y Nunca (N) de 1 punto, identificando la variable por grados, de la



forma siguiente: en primer lugar con buena Calidad: de 76 puntos a 97, segundo lugar con regular Calidad: de 54 puntos a 75, y por ultimo deficiente Calidad: de 32 a 53 puntos.

- b. Se conoció la satisfacción del adulto mayor con las actividades de cuidar por el enfermero, se utilizó un cuestionario como instrumento, creado por Larson (1993) y modificado por el autor, ANEXO 02, con un total de 30 preguntas, cada pregunta tuvo un puntaje en relación a la respuesta que brindo la persona como lo fue, en primer lugar siempre con 4 puntos, seguido de casi siempre con un total de 3 puntos, continuando con casi nunca con el puntaje de 2 y por ultimo nunca con el mínimo valor de 1, definiendo la variable como: Muy satisfecho: 99 a 121, Satisfecho: 76 a 98 puntos, Medianamente satisfecho: 53 a 75 puntos, Insatisfecho: 30 a 52 puntos.

El uso del cuestionario con el pasar de los años ha sido muy relevante y recurrente ya sea en la parte asistencial como administrativa, es por ello que, junto a las entrevistas, llega a ser la técnica primordial de recolección de información, más empleada en los estudios o trabajos de investigación, con mínimo costo y amplia llegada a las demás personas. Arribas, M. (2004).

### 3.5. Procedimientos

en primer lugar	A través de un oficio se solicitó el permiso correspondiente al establecimiento de salud previo documento.	Por consiguiente, se prosiguió con la recolección de la información.
	se hizo entrega a cada adulto mayor, un consentimiento informado para su aceptación.	el cuestionario fue aplicado en tres días aproximadamente (20 cuestionarios por día).

en segundo lugar	se procedió a realizar el llenado del cuestionario.	haciéndoles conocer pregunta por pregunta.
	por su propia edad y deterioro físico no están en la capacidad de haberlos llenado por sí solos.	
Cuando se tuvo todos los cuestionarios aplicados a toda la muestra	se empezó a procesar y analizar la información obtenida.	
	aplicando el método de análisis elegido.	
Se empleó la escala ordinal Likert. Matas, A. (2018)		

### 3.6. Métodos de análisis de datos.

Al inicio, se presentó la parte estadística en cuadros con barras gráficas, obtenidos a través del programa SPSS 2.0, lo que me permitió conocer la realidad de cada variable, y sus dimensiones, como son: la variable calidad del cuidado de la enfermera: en su parte técnico- científico, humana y entorno, la variable satisfacción: Actitud de atención, Comunicación y Capacidad técnica, que permitió llegar a un diagnóstico verás de las variables de investigación.

Seguido se analizó los resultados de cada variable, teniendo en cuenta la contratación de la hipótesis, utilizando la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, para investigaciones cuantitativas, “calcula los grados de variación entre las diferentes variables que guardan relaciones lineales”. López, P., et al. (2015)

### 3.7. Aspectos éticos.

En el trabajo de investigación se consideraron los Aspectos éticos como la autonomía, justicia, solidaridad, el respeto al adulto mayor, poniendo por encima su cultura y sus costumbres, por consiguiente es importante el haber considerado el consentimiento informado, ya que a través de este documento,

se obtuvo la aceptación tanto del establecimiento de salud como la aceptación del mismo adulto mayor o apoderado, así mismo la confidencialidad fue primordial porque la información que se obtuvo sirvió solo para el propósito del estudio, y la seguridad donde se mantuvo el buen resguardo de toda la información, cumpliendo los estándares de cuidados para evitar el contagio de la actual crisis sanitaria.

Bilbeny (1992), indicó que “la ética propone estudios sobre las acciones humanas que están dentro de los reglamentos, lo que se define como moral, con el objetivo de conocer la validez de su información.

Babbie (2000), hizo referencia que los estudiosos no deben realizar investigaciones que vulneren la integridad de las personas, se tiene que cumplir con todas las normativas correspondientes y los consentimientos informados, en tal forma evitar convertir los recursos públicos en logros personales, causar daño al ambiente, y formular investigaciones sesgadas.

#### IV. RESULTADOS.

**Tabla 1.**

*Correlación por Variables.*

*Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.*

		Calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del adulto mayor
Calidad de cuidado de enfermería	Correlación de Pearson	1	.541**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	65	65
Satisfacción del adulto mayor	Correlación de Pearson	.541**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	65	65

Correlación de significancia en 0,01 (bilateral)

*Nota.* En la tabla 01 se puede evidenciar la correlación de Pearson que existe entre las dos variables de estudio, llegando a comprender si existe relación entre calidad de cuidado y la satisfacción del adulto mayor, y se encontró en un valor de 0.541, lo que revela que es una correlación positiva media, entre ambas variables, es decir que se mueven en la misma dirección, en el caso del coeficiente de significativa nos muestra que el grado de compatibilidad entre el valor poblacional propuesta y la información muestral disponible, se encontró en un nivel de 0.01 es decir un 99% es de confianza y de correlación por ello fue verdadera y solo 1 % de posibilidad de error, es por ello que se acepta la hipótesis, la calidad de cuidado de enfermería genero satisfacción al adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.

**Tabla 2.**

*Correlación por dimensiones*

		Dimensión técnico científico	Dimensión humana	Dimensión entorno	Dimensión actitud de atención	Dimensión comunicación	Dimensión capacidad técnica
<b>Dimensión técnico científico</b>	Correlación de Pearson	1	.243	.228	.403**	.306*	.094
	Sig. (bilateral)		.051	.068	<.001	.013	.458
	N	65	65	65	65	65	65
<b>Dimensión humana</b>	Correlación de Pearson	.243	1	.506**	.424**	.595**	.317*
	Sig. (bilateral)	.051		<.001	<.001	<.001	.010
	N	65	65	65	65	65	65
<b>Dimensión entorno</b>	Correlación de Pearson	.228	.506**	1	.327**	.359**	.531**
	Sig. (bilateral)	.068	<.001		.008	.003	<.001
	N	65	65	65	65	65	65
<b>Dimensión actitud de atención</b>	Correlación de Pearson	.403**	.424**	.327**	1	.665**	.218
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.008		<.001	.081
	N	65	65	65	65	65	65
<b>Dimensión comunicación</b>	Correlación de Pearson	.306*	.595**	.359**	.665**	1	.194
	Sig. (bilateral)	.013	<.001	.003	<.001		.121
	N	65	65	65	65	65	65
<b>Dimensión capacidad técnica</b>	Correlación de Pearson	.094	.317*	.531**	.218	.194	1
	Sig. (bilateral)	.458	.010	<.001	.081	.121	
	N	65	65	65	65	65	65

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla N° 02 se puede evidenciar en las dimensiones técnico científico y humana donde se tiene un porcentaje de 0.243 existiendo una correlación positiva débil, en la misma situación se encuentran las dimensiones técnico científico con

entorno, actitud de atención y comunicación ya que se tienen un valor de 0.228, 0.403 y 0.306, encontrándose en la misma situación que la anterior es decir una correlación positiva débil, mientras que con la dimensión capacidad técnica existe un valor de 0.94 es decir es una correlación positiva muy fuerte, por otro lado valoramos la correlación entre las dimensiones humana y entorno donde se tiene un valor de 0.506 existiendo una correlación positiva media, en la misma situación se encuentran las dimensiones humana y comunicación ya que se tiene un valor de 0.595, mientras que la correlación que existe entre la dimensión humana y las dimensiones actitud de atención y capacidad técnica se obtuvo un valor de 0.424 y 0.317 encontrándose en el nivel de correlación positiva débil.

Así mismo encontramos que en la dimensión entorno en correlación con las dimensiones de actitud de atención y comunicación se obtuvieron un valor de 0.327 y 0.359 es decir existe una correlación positiva débil a diferencia de la dimensión capacidad técnica que se obtuvo un valor de 0.531, lo que nos da a conocer que aquí existe una correlación positiva media, sin embargo, valorando la dimensión actitud de atención en relación a la dimensión comunicación se encontró un valor de 0.665 definiéndose como una correlación positiva media mientras que con la dimensión capacidad técnica existe un rango de 0.218 es decir una correlación positiva débil.

Por consiguiente, en la dimensión comunicación y capacidad técnica se encontró un valor de 0.194, es decir que se encuentra en una correlación positiva muy débil.

Así mismo en la significativa bilateral se pudo encontrar que en la mayoría de las dimensiones existe una significativa menor a 0.05 y 0.01, es decir tienen un 99 % de correlación y confianza siendo verdadera la correlación y solo el 1 % de probabilidad de error, pero en las dimensiones técnico científico y capacidad técnica como en las dimensiones comunicación y capacidad técnica, es decir que en estas dimensiones la correlación no es de confianza.

**Tabla 3.**

*V1: Calidad de cuidado de enfermería.*

*Objetivo específico N° 01: Conocer los resultados de la variable calidad de cuidado de enfermería y sus dimensiones en función a la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.*

		<b>N</b>	<b>%</b>
	Deficiente	2	3.1
Válido	Regular	32	49.2
	Bueno	31	47.7
	Total	65	100.0

*Nota.* En esta tabla se puede observar la variable de calidad de cuidado de enfermería, y nos muestra que el 3.1% de adultos mayores refirieron que la calidad es deficiente, mientras que el 49.2 % manifestaron que es regular, por otro lado, un 47.7 % manifestaron que fue buena, por lo que definimos que en este grupo predominó la escala de regular calidad de cuidado de enfermería.

**Tabla 4.**

*Dimensiones de la variable calidad de cuidado.*

	Dimensión Técnico Científico		Dimensión Humana		Dimensión Entorno	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	4	6.2	4	6.2	2	3.1
Regular	39	60.0	33	50.8	31	47.7
Bueno	22	33.8	28	43.1	32	49.2
Total	65	100.0	65	100.0	65	100.0

*Nota.* En esta tabla podemos observar la dimensión Técnico científico de la variable uno, que nos indica que el 6.2 % de adultos mayores refirieron que en esta dimensión el cuidado fue deficiente, mientras que el 60.0% manifestaron que fue regular, por otro lado, un 33.8 % señalaron que fue buena, por lo que definimos que en la dimensión Técnico científico predominó la escala regular de la variable calidad de cuidado, en la dimensión Humana, se observa un 6.2 % de adultos mayores refirieron que fue deficiente, mientras que el 50.8 % manifestaron que fue regular, por otro lado, un 43.1 % señalaron que fue buena, por lo que definimos que en la dimensión Humana predominó la escala regular de la variable calidad de cuidado, mientras que en la dimensión Entorno el 3.1 % de adultos mayores refirieron que en esta dimensión el cuidado fue deficiente, mientras que el 47.7 % manifestaron que fue regular, por otro lado, un 49.2 % señalaron que fue buena, por lo que definimos que en la dimensión Entorno predominó la escala Buena de la variable Calidad de Cuidado.



**Tabla 5.**

*V2. Satisfacción del adulto mayor.*

*Objetivo específico N° 02: Identificar los resultados de la variable satisfacción del adulto mayor y sus dimensiones en relación a la calidad de cuidado de enfermería en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.*

		N	%
Válido	Medianamente satisfecho	17	26.2
	Satisfecho	48	73.8
	Total	65	100.0

*Nota.* En esta tabla se puede observar la variable satisfacción del adulto mayor, lo que nos muestra que el 26.2 % de adultos mayores refirieron que se sienten medianamente satisfechos, mientras que el 73.8 % se encontraron satisfechos, por lo que se define que en este grupo predominó el rango de Satisfechos.

**Tabla 6.***Dimensiones de la variable satisfacción del adulto mayor.*

	Dimensión Actitud de atención		Dimensión Comunicación		Dimensión capacidad técnica	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1.5	16	24.6	1	1.5
Regular	17	26.2	48	73.8	37	56.9
Bueno	47	72.3	1	1.5	27	41.5
Total	65	100.0	65	100.0	65	100.0

*Nota.* En esta tabla podemos observar la dimensión Actitud de atención de la variable dos, el 1.5 % de adultos mayores refirieron que se encontraron insatisfecho, mientras que el 26.2 % manifestaron que se encontraron medianamente satisfechos, por otro lado un 72.3 % señalaron que estaban satisfechos, por lo que definimos que en la dimensión Actitud de atención predominó la escala Satisfecho con un 72.31 %, en la Dimensión Comunicación de la variable dos, donde el 24.6 % de adultos mayores refirieron que se encontraron medianamente satisfechos, mientras que el 73.8 % manifestaron que se encontraron satisfechos, por otro lado un 1.5 % señalaron que en esta dimensión estaban Muy satisfechos, por lo que definimos que en la dimensión de Comunicación predominó la escala Satisfecho con un 73.85 %, en la dimensión Capacidad técnica de la variable dos, donde el 1.5 % de adultos mayores refirieron que en esta dimensión se encontraron insatisfechos, mientras que el 56.9 % manifestaron que se encontraron Medianamente satisfechos, por otro lado un 41.5 % señalaron que se encontraron satisfechos, por lo que definimos que en la dimensión de Capacidad técnica predominó la escala Medianamente satisfechos con un 56.92 % de la variable satisfacción del adulto mayor.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo. Se pudo encontrar el valor de correlación de 0,541 en el nivel de significancia menor a 0,001, a través de la prueba de correlación de Pearson, existiendo relación positiva media entre las dos variables. Es por ello que la calidad de cuidado que brinda la enfermera a los adultos mayores, tiende a relacionarse en un nivel medio con la satisfacción, es decir que los adultos mayores reciben medianamente cuidados de enfermería con criterios de calidad y calidez, complementado por el paquete de atención de acuerdo a su etapa de vida teniendo en cuenta que los profesionales de enfermería cumplan con brindar acciones necesarias acorde a las necesidades de estas personas. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis de investigación, la cual refiere que la calidad de cuidado de enfermería genera satisfacción al adulto mayor, en tal sentido existe relación positiva media entre las dos variables. Estos resultados son corroborados por Baca, S. et al., (2020), en su publicación sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor, donde determino la concordancia entre la calidad del cuidado y la existencia de satisfacción, la prueba de tau de Kendall de 0.163 con probabilidad de 0.034, en sus resultados explicó que su investigación coincide con los reportados por el autor Llatas, V., et al. (2019). En su publicación sobre, percepción del adulto mayor y los cuidados enfermeros, el autor trabajo por medio del muestreo probabilístico por conveniencia, su muestra fue 50 adultos mayores, en el proceso de los datos utilizo el Excel y SPSS, identificando que 52 % de adultos mayores presentan una percepción media favorable, el 42% desfavorable y solo el 6% una percepción favorable sobre los cuidados de enfermería. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados confirmamos que mientras los cuidados se brinden cumpliendo los estándares de calidad, proponiendo un servicio óptimo y con el paquete de atención adecuado y oportuno, considerando los valores éticos, se logrará la satisfacción completa de todos los adultos mayores del programa del centro de salud Cayalti, y para ello se debe tener en cuenta las fortalezas como la cantidad de recursos humanos capacitados, la buena infraestructura del establecimiento de salud, las

normas técnicas actualizadas así mismo corregir debilidades como organización en las múltiples funciones, el inadecuado tiempo de espera y la falta de material logísticos y equipos.

En la presente investigación en cuyo objetivo se tiene, conocer los resultados de la variable calidad de cuidado de enfermería y sus dimensiones en función a la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo. Se encontró en la variable calidad un porcentaje de 49.23 % como Regular calidad, así mismo dentro de sus dimensiones se encontró que en la parte técnico científica y dimensión humana predominó la escala Regular con un porcentaje de 60 %, y un 50.77% liderando la escala Regular calidad, mientras que en la dimensión entorno favoreció al indicador Buena calidad con un 49.23%, lo que nos da a entender que tanto en la variable uno como en sus dimensiones técnico científico y humana la calidad de cuidado es Regular, mientras la dimensión entorno discrepa con las anteriores teniendo como resultado Buena calidad. Esto quiere decir que la variable de calidad de cuidado que ofrece el enfermero a los adultos mayores, tienen mayor relación entre la parte técnico científica y la parte humana, considerando lo que nos menciona el autor Avedis Donabedian, en sus estudios, donde nos habla que su dimensión Técnico – Científico, guarda relación con la eficiencia de la salud de la sociedad y en su dimensión humano, nos refiere el respetar la cultura y las costumbres de cada ser humano, es por ello que valorando los resultados estaría faltando que la enfermera se acerque más a estos criterios de calidad para cumplir con los cuidados primordiales de los adultos mayores. Ante lo descrito se acepta la hipótesis de investigación, donde existe calidad de cuidado de enfermería entre la escala regular y la escala buena calidad en tal sentido existe relación entre la variable uno y sus dimensiones. Estos resultados son relacionados por Morocco, E. (2018). donde estableció su objetivo entre la calidad de atenciones de enfermería y lo que percibe el adulto mayor, cuya publicación fue no experimental, considero sus dimensiones técnica, humana y entorno, dentro de sus resultados se obtuvo de acuerdo a sus dimensiones evaluadas sobre los cuidados de calidad que ofrece la enfermera, lo cual resulta ser regular en sus dimensiones técnica científica y humana con un 78 % y 74 %, concluyendo que la entre la calidad de atención de la enfermera y el discernimiento del adulto mayor se encuentra en el parámetro de

regular, porque existen indicadores de insatisfacción, por otro lado García en el 2016, en su estudio de investigación cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor, se encontró a la calidad de cuidados de la enfermera fue bajo en un porcentaje de 16%, en nivel medio de 53%, y alto en 31 %, con respecto a la variable de satisfacción, se evidencia que un 72.5% se encuentran en el parámetro de satisfechos, sin embargo un 27.5 % están en el rango de insatisfecho, el autor concluyo que las dos variables se relacionan entre sí, según la prueba de Chi cuadrado, 7.215 y valor – p. 0.027, considerando a la calidad de cuidado si, se encuentra relacionado por el grado de satisfacción. Por lo referido con anterioridad y al valorar los resultados se puede mencionar que los cuidados del enfermero, son una influencia eficaz, para lograr un alto grado de calidad deseado en la atención de salud que brinda, por lo que dichas acciones deben estar enmarcados con los valores de conocimiento, honor y justicia, ya que son muy importantes para fortalecer un cuidado enfermero en líneas de calidad y lograr adultos mayores satisfechos.

En la presente investigación cuyo objetivo se tiene, Identificar los resultados de la variable satisfacción del adulto mayor y sus dimensiones en relación a la calidad de cuidado de enfermería en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo. Se pudo encontrar en la variable satisfacción del adulto mayor donde predomina el valor de 73.85 % como adulto mayor satisfecho, así mismo dentro de sus dimensiones de actitud de atención y comunicación predominaron como satisfecho con un 72.31% y 73.85%, mientras que en la dimensión capacidad técnica favoreció al indicador medianamente satisfecho con un 56.92%, lo que nos da a entender que existe un alto grado, de cuan satisfecho se encuentra el paciente anciano en sus dimensiones relacionados a los cuidados del profesional enfermero. Esto quiere decir que la variable satisfacción del adulto mayor, concuerdan entre sus tres dimensiones, Richard (2020), nos muestra tres dimensiones de estudio donde menciona, la actitud de atención: tener en cuenta la personalidad y comportamiento del profesional de enfermería, la comunicación: debe ser sencilla para llegar a todos los pacientes, y en la dimensión capacidad técnica, manejar adecuadamente los recursos y los bienes, generalmente el estar satisfecho se evidencia cuando la

persona muestra felicidad de que se hayan cumplido con sus expectativas, en tal sentido podemos decir que la calidad es la capacidad para lograr la satisfacción del usuario. Ante lo descrito se acepta la hipótesis de investigación, la cual refiere que la calidad de cuidado de enfermería genera satisfacción al adulto mayor, en tal sentido existe una correlación positiva de la variable y sus dimensiones. Dichos resultados son confirmados por Carlos, M. (2017) en su publicación sobre satisfacción y cuidado enfermero del adulto mayor, su investigación fue cuantitativa, de corte transversal y tipo descriptiva no experimental, los resultados que se encontraron fue que el 99.6% de adultos mayores se sienten satisfechos de acuerdo a sus variables, concluyendo que el porcentaje de satisfacción de sus dimensiones: fiable, seguro, empático, y aspectos tangibles fueron altos, pero en la parte de capacidad de respuesta de acuerdo a las atenciones recibidas el grado de satisfacción fue medio, sustentando la similitud de resultados entre su estudio y el de la presente investigación, así mismo en el estudio de Chumioque, M. (2018) su investigación fue descriptiva, en sus resultados encontramos datos estadísticos y procesados mediante el programa de cálculo Microsoft Excel, analizado y presentados en porcentajes de tablas estadísticas, concluyendo que el 50% presento un paralelismo bajo de satisfacción y el 26% un nivel medio, considerando siempre sus dimensiones de evaluación como la calidad y calidez y cuidados con calidad, es por ello que ambos estudios nos muestran diferencias entre sus resultados correspondientes a la satisfacción. Ante lo referido con anterioridad y al verificar estos resultados podemos mencionar que la satisfacción del adulto mayor, es parte de su felicidad y tranquilidad, cuyas necesidades deben ser cubiertas por la enfermera durante el aspecto de cuidado, y cubrir las expectativas, sus costumbres culturales, sus necesidades individuales, la satisfacción tiene un enfoque razonado y conocedor, por eso se convierte en un instrumento que mide la calidad del cuidado, por ello es importante reconocer las fortalezas como el trabajo en equipo y contar con todos los instrumentos y materiales necesarios que permitan disminuir debilidades y fortalecer la calidad de cuidar.

En la presente investigación, cuyo objetivo fue comparar la correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo. Se pudo encontrar que entre las dimensiones

técnico científico, actitud de atención y comunicación existe un valor de 0.228, 0.403 y 0.306, es decir una correlación positiva débil, mientras que con la dimensión capacidad técnica existe un porcentaje de 0.94 lo que nos indica que es una correlación positiva muy fuerte, por otro lado valoramos la correlación entre las dimensiones humana y comunicación ya que se tiene un valor de 0.595, mientras que la correlación con las dimensiones actitud de atención y capacidad técnica se obtuvo un valor de 0.424 y 0.317 encontrándose en el nivel de correlación positiva débil, así mismo encontramos que en la dimensión entorno en correlación con las dimensiones de actitud de atención y comunicación se obtuvo un valor de 0.327 y 0.359 es decir existe una correlación positiva débil a diferencia de la dimensión capacidad técnica que se encontró un valor de 0.531, y nos muestra que aquí presenta una correlación positiva media. Ante lo descrito se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación, la cual refiere que la calidad de cuidado de enfermería genera satisfacción al adulto mayor, en tal sentido existe relación positiva media entre las dos variables. Dichos resultados fueron confirmados por Díaz, B. et al., (2016), en su publicación nivel de satisfacción y la relación con el cuidado enfermero, en su trabajo trató de describir las variables enfocado en el corte transversal y no experimental, como herramienta de obtención para la información tuvo un instrumento adaptado por el autor considerando tres dimensiones dependiendo su variable, nos muestra que el 65.7% de individuos estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión humano, en la parte técnico científico se encontró un 71 % medianamente satisfechos, y en la dimensión entorno un 65%, generalmente el 79 % de pacientes expresaron estar regularmente satisfechos en relación a los cuidados de enfermería. Ante lo mencionado y al evaluar los resultados, se puede comprender que hay una relación positiva media entre ambas variables, quiere decir que la calidad de cuidar que ofrece el enfermero o enfermera a las personas adultas mayores, tiende a relacionarse en un nivel medio con la satisfacción, es decir que el adulto mayor percibe cuidados con criterios de calidad y calidez, complementado por el paquete de atención de acuerdo a su etapa de vida teniendo en cuenta que los profesionales de enfermería cumplan con brindar acciones necesarias acorde a las necesidades de estas personas adultas mayores.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se puede observar que hay una correlación positiva media entre la variable calidad de cuidado y la persona adulta mayor satisfecha, es decir presenta un nivel de significancia y la correlación es verdadera.
2. Se observa que las dimensiones de la variable calidad de cuidado de la enfermera predomina la escala regular calidad, encontrándose esta la variable en un 49.2 %, es decir que el adulto mayor refiere que la calidad de cuidado recibido es regular en el centro de salud Cayalti.
3. Se puede encontrar que, en sus dimensiones de la variable de satisfacción, predomina la escala de satisfecho con un 73.8 %, por ello podemos decir que los adultos mayores se hallan en un rango de regular satisfacción con los cuidados recibidos.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La enfermera que atiende en el programa del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti, debe ofrecer sus cuidados con criterios de calidad y calidez, para que el adulto mayor se sienta satisfecho después de su atención.
2. Al personal de enfermería, se recomienda investigar más sobre este tema de investigación, ya sea a nivel local y nacional como fuera del país, porque es importante conocer sobre los cuidados preventivos promocionales para los adultos mayores y poder aplicarlos en su labor diaria.
3. En el establecimiento de Salud de Cayalti, se sugiere fortalecer el trabajo continuo, holístico y pandimensional en el programa del adulto mayor, ya que las diferentes falencias que existen no permiten brindar una atención 100 % de calidad, es por ello que estas observaciones deben ser corregidas con el único fin de que la enfermera ofrezca cuidados de calidad y lograr adultos mayores saludables y satisfechos.
4. Se recomienda al servicio de enfermería tener presente la ley para la atención del adulto mayor y de tal forma brindar la prioridad necesaria durante su atención.

## REFERENCIAS

- Aramburú, C., Bautinza, M., (2007). La transición demográfica peruana: implicancias para la conciliación trabajo-familia. <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/07-aramburu.pdf>
- Arenas, A. (2011). Quality of care nurse in interpersonal dimension of the patient in the Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Rev Per Obst Enf.* 7(2), 69-81. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/662/515>
- Arteta, L., Palacios, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de salud pública.* 20(5), 629-636. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Akbas, M. (2019). patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta Bioethica.* 25 (1), 127-136. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v25n1/1726-569X-abioeth-25-1-00127.pdf>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. 5(17), 23-29. [https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion\\_cuestionarios.pdf](https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/validacion_cuestionarios.pdf)
- Baca, S. Ruiz, Z. (2020). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo.* (Tesis). Universidad nacional de Trujillo, la libertad. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Blanco, M. Tortajada, M. Rodríguez, Z. Puente, M. Méndez, C. (2021). Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. 26-43. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>
- Carlos, M. (2017). *Satisfacción del usuario externo respecto al cuidado enfermero en el programa del adulto- adulto mayor del Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo"-Essalud-Lambayeque*. (tesis de maestría). Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7595/BC-TES-TMP-244%20CARLOS%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C., Moreno, C., Paredes, H. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. (tesis). Universidad nacional de la amazonia peruana, Iquitos. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chumioque, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. servicio de geriatría del hospital almanzor aguinaga asenjo, periodo julio - setiembre 2017*. (tesis). Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)
- Cilsa. (2021). Tecnología inclusiva. <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/tecnologia-inclusiva/que-es-un-programa/>
- Collazos, M., Vásquez, Y. (2017). *Percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del programa de atención domiciliaria del centro de atención primaria iii Chiclayo oeste, Lambayeque 2016*. (tesis).

Universidad Señor de Sipan, Pimentel  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2994/Collazos%20Villanueva%20-%20Vasquez%20Rodriguez%20.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Colegio de enfermeros del Perú (2008). Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. *Documento técnico*.  
[https://cep.org.pe/download/NG\\_CDCE.pdf](https://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf)

Delgado, T. (2018). *Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería*. (tesis de maestría). Universidad autónoma de Puebla, México.  
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, B., Herrera, C. (2016). *Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el centro de salud “pedro pablo Atusparias”, Chiclayo – 2016*. (tesis). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque.  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3385/Diaz%20Tezen%20y%20Herrera%20Mejia\\_Original.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3385/Diaz%20Tezen%20y%20Herrera%20Mejia_Original.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de educación superior*. 45(178), 79-95.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Durán, M. (2012). La investigación cuantitativa, una encuesta sobre género y desempleo. Disponible en: [https://masteres.ugr.es/moea/pages/tfm-1112/memoria\\_rosario\\_duran/](https://masteres.ugr.es/moea/pages/tfm-1112/memoria_rosario_duran/)

- Freitas, J. Camargo, A. Minamisava, R. Queiroz, A. Gomes, M. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of the patient cared for in a teaching hospital. *Articulo Rev. Latino-Am. Enfermage.* 22(3), 454-60. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
- Febre, N., Mondaca, K., Celis, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., Canales, M. (2018). Quality In Nursing: Management, Implementation And Measurement. *Rev. med. clin. condes.* 29(3) 278-287. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864018300567>
- Fariñas, A., Gómez, M., Ramos, Y., Rivero, Y. (2010). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- García, L., Guevara, M., (2016). *Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina. hospital belén de Trujillo- 2016.* (tesis). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2447/1/RE\\_E\\_NFE\\_LIZ.GARCIA\\_MARITA.GUEVARA\\_CALIDAD.DEL.CUIDADO.DEL.ENFERMERO.Y.GRADO.DE.SATISFACCION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2447/1/RE_E_NFE_LIZ.GARCIA_MARITA.GUEVARA_CALIDAD.DEL.CUIDADO.DEL.ENFERMERO.Y.GRADO.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF)
- Gezer, D., Arslan, A., (2021). Patient satisfaction on nursing care: the case of in day surgery. *Cukurova Medical Journal.* 46(2). 663-669. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1632585>
- Guerrero, R., Ojeda, G. (Jun. 2017). Aging from the nursing perception. *Current nursing electronic journal.* (32. ed.). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00155.pdf>

- Huenchuan, S. (2018). Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible Perspectiva regional y de derechos humanos. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44369/S1800629\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44369/S1800629_es.pdf)
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., Bendezú, G. (2019). External User Satisfaction With Attention In Establishments Of The Ministry Of Health Of Peru And Its Associated Factors. *Articulo original*. 36(4), 620-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- INEI (2020). Situación de la población adulta mayor. *Informe técnico*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-poblacion-adulta-mayor.pdf>
- INEI (2018). Lambayeque resultados definitivos. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1560/14TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf)
- INEI (2018). adultos mayores de 70 y más años de edad, que viven solos. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1577/Libro01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1577/Libro01.pdf)
- Jimenes, C., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E. (2003). User satisfaction as a quality indicator. *Revista enfermería cardiológica*. 2(11), 58-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- León, CH. (2018). *Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Ortogeriatría del hospital Alberto sabogal Sologuren, callao 2018*. (tesis). Universidad cesar vallejos, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18025/Le%c3%b3n\\_CCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18025/Le%c3%b3n_CCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Llatas, V., Olano, S. (2019). *Percepción del adulto mayor frente al cuidado enfermero brindado en un Centro de Salud I-3 MINSA, Chiclayo*. 2019. (tesis). Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8780/Llatas\\_N%c3%ba%c3%b1ez\\_Ver%c3%b3nica\\_Nataly\\_y\\_Olano\\_Hernandez\\_Sara\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8780/Llatas_N%c3%ba%c3%b1ez_Ver%c3%b3nica_Nataly_y_Olano_Hernandez_Sara_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P., Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan\\_cap3-1a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20(1), 38-47. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
- Méndez, A., Morales, F., Cruz, A. (2017). Nursing care as an element of patient satisfaction. *Conamed magazine - Opinion article*. 24(2), 87-90. <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2019/con192f.pdf>
- Minsa (2010). norma técnica de salud para atención integral de salud de las personas adultas mayores. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3132.pdf>
- Moreno, D. (2019). Nursing care quality in the specialty of Ophthalmology. *Revista Cubana de Oftalmología*. 32(4), 1-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v32n4/1561-3070-oft-32-04-e729.pdf>
- Morfi, R. (2010). Nursing care management. *Revista Cubana de Enfermería*. 26(1), 1-2. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000100001#:~:text=La%20%C2%ABGesti%C3%B3n%20d](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001#:~:text=La%20%C2%ABGesti%C3%B3n%20d)

el%20Cuidado%20de,estrat%C3%A9gicos%2C3%20para%20obten  
er%20como

Morocco, E. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez butrón - puno, 2017.* (tesis). Universidad nacional del Altiplano, Puno. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OPS (2020). Datos clave de la fuerza laboral de enfermería en las américas. Recuperado de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Parrado, M., Reyes, I. (dic. 2020). satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: pilotaje. Boletín Semillero de Investigación en Familia. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*. 2, 52-60. <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

Peña, M. (2012). Metodología de la investigación. (tesis) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y valle, Disponible en: [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Placeres, J., León, L. (2011). The family and the elder adult. *Rev. Méd Electrón.* 33(4), 472-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v33n4/spu10411.pdf>

Puch-Ku, G., Uicab, G., Ruiz, P., Castañeda, H. (2016). Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction. *Rev. Enferm. Inst. Max seguro Soc.* 24(2), 29-36. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>



- Ramírez, A. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría hospitalización del centro médico naval. lima 2018.* (tesis de especialidad). Universidad autónoma de Ica, *chíncha*.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonoma-deica/327/1/ANGELICA%20RAMIREZ%20MIRANDA%20-%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20PACIENTE%20ADULTO%20MAYOR%20SOBRE%20EL%20CUIDADO%20QUE%20BRINDA%20LA%20ENFERMERA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20GERIATRIA%20HOSPITALIZACION%20DEL%20CENTRO%20MEDICO%20NAVAL.%20LIMA%202018.pdf>
- Richard, J., Ramos, F., Miguel R., Mercado, R. (2020). patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum. J.* 20(3), 397-403. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)
- Rosales, G. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.* (tesis de maestría). Universidad Cesar vallejos, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M., Hernández, A. (2020). Quality Of Nursing Care From The Donabedian Approach In Hospitalized Patients With Pain. *Artículo ciencia y enfermería* 26. 1-13. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext)
- Tirado, E. Mamani, F. (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política.

<https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2018/11/23160106/publicacion-virtual-pam.pdf>

Valverde, D. (2019). *Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018*. (tesis). Universidad nacional mayor de san marco, Lima.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde\\_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villa, A. (2015). Variables de Daniel Cauas.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/I-Variables-with-cover-page->

Zarate, A. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Artículos especiales*. (13), 44-45.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

## ANEXOS.

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos
<b>Calidad de cuidado de enfermería.</b>	Esencia de los servicios de la profesión de enfermería aplicado a la persona humana, orientados a optimizar la probabilidad de los resultados, maximizando el bienestar del ser humano, donde se valoran tres	Buena Calidad: de 76 puntos a 97  Regular Calidad: de 54 puntos a 75  Deficiente Calidad: de 32 a 53 puntos.	Dimensión Técnico – Científica  la Dimensión humana  Dimensión entorno	Efectividad Eficacia Eficiencia  Respeto a los derechos. Información completa. Interés. Ética.  Comodidad Ambientación Privacidad	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.  11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.  23,24,25,26,27,28,29,30,31,32.	Ordinal	Encuesta y Cuestionario sobre calidad de cuidado de enfermería

	dimensiones importantes como, la dimensión Técnico – Científica, la dimensión humana y la dimensión entorno. (Ariza, C., et al. 2008)			Limpieza Orden Confianza			
<b>Satisfacción</b>	El hecho de encontrar una solución, a un determinado problema que tiene la persona, donde se tranquiliza y responde a un clamor, emoción	Muy satisfecho: 99 a 121  Satisfecho: 76 a 98 puntos  Medianamente satisfecho: 53 a 75 puntos	Actitud de atención.  Comunicación.	Mantiene relación de confianza. Participación activa.  Relación de apoyo. Dialogo fluido entre	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.    11,12,13,14,15,16,17,18,19,20.	Ordinal	Encuesta y Cuestionario sobre satisfacción

	<p>o razón de forma eficaz, considerando sus tres dimensiones de satisfacción como: actitud de atención, comunicación y capacidad técnica. (Calva, J. 2009)</p>	<p>Insatisfecho: 30 a 52 puntos</p>	<p>Capacidad técnica</p>	<p>enfermera-adulto mayor.</p> <p>Dominio técnico de los procedimientos. conocimiento de cada usuario.</p> <p>Ayuda de manera oportuna.</p>	<p>21,22,23,24,25,26,27,28,29,30.</p>		
--	---	-------------------------------------	--------------------------	---	---------------------------------------	--	--



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ANEXO Nº 02 CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

Watson, (2005). modificado por Izquierdo (2021).

### Presentación.

Buenos días, el presente instrumento tiene por finalidad obtener información sobre LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA, que recibe el usuario del programa del adulto mayor por parte del enfermero o enfermera, para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas a las preguntas realizadas, este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán de uso para la investigación se marca con una X: Siempre (S): Cuando ocurre todas las veces, A veces (AV) : Cuando ocurre de vez en Cuando Nunca (N) : Cuando no ocurre. Gracias por su participación.

Nº	ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	FRECUENCIA		
		S(3)	AV(2)	N(1)
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO</b>				
1	La Enfermera inicia su atención a la hora indicada.			
2	La Enfermera pide apoyo al personal técnico para que le ayude a Ud. Mientras ella se encuentra ocupada (o).			
3	Cuando la enfermera lo atiende toma en cuenta su condición de salud inmediatamente a su ingreso.			
4	La enfermera le explica cuando le administra un medicamento.			
5	La enfermera del siguiente turno continua inmediatamente la atención con usted.			
6	La enfermera realiza con seguridad los procedimientos cuando le atiende.			
7	La enfermera le explica acerca de la evolución o mejora de su estado de salud.			
8	La enfermera (o) le hace sentir como una persona única y especial			
9	La enfermera que lo atiende revisa su historia clínica previo a su atención, como medio de su atención.			
10	La enfermera le coge amablemente su hombro y estrecha su mano como parte de sus cuidados.			

<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>				
11	La enfermera se muestra atenta con Usted, respeta sus derechos y prioriza su atención.			
12	La enfermera le llama por su nombre.			
13	Al iniciar el nuevo turno la enfermera lo saluda al ingresar.			
14	Durante su conversación con la enfermera, permite que usted se exprese libremente.			
15	La enfermera conversa con Usted sobre temas de su atención.			
16	Usted le informa a la enfermera sobre sus dudas y temores.			
17	La enfermera le informa acerca de las actividades que puede y no puede realizar de acuerdo a su estado de salud.			
18	Al término de cada turno, la enfermera se despide de Usted.			
19	La enfermera le ofrece su ayuda, si usted lo requiere para movilizarse.			
20	Siente usted si la enfermera es responsable, le habla con la verdad y le ofrece todos los valores morales como personal de salud.			
21	La enfermera le pregunta si tiene alguna molestia.			
22	Ha recibido aliento o fortaleza de parte de la enfermera, cuando se siente triste.			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO.</b>				
23	El ambiente donde la enfermera lo atiende le da tranquilidad mientras realiza algunos procedimientos con Ud.			
24	Cree usted que el servicio cuenta con todo lo necesario para su atención.			
25	Considera que el ambiente de atención es amplio, iluminado y ventilado.			
26	Considera que el ambiente esta adecuado para su atención.			
27	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento cuida de su privacidad.			
28	Cada enfermera se presenta ante Usted con su nombre, cuando ingresan al servicio o programa, y lo atiende de manera individual.			
29	La enfermera los reúne y le presenta a sus compañeros del programa del adulto mayor.			
30	La enfermera mantiene limpio su ambiente de atención.			
31	La enfermera los atiende de manera ordenada.			
32	La enfermera pide su autorización ante cualquier			

	actividad o procedimiento a realizar, le agradeció y felicito por su colaboración y permitió que su familia participe en sus cuidados.			
--	--	--	--	--

Categorizando la variable:

Buena Calidad: de 76 puntos a 97

Regular Calidad: de 54 puntos a 75

Deficiente Calidad: de 32 a 53 puntos.





## ANEXO N° 03 SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

### Presentación.

Buenos días, el presente instrumento tiene por finalidad obtener información sobre LA SATISFACCIÓN del adulto mayor, sobre el cuidado recibido por la enfermera o enfermero, para lo cual le solicito su colaboración a través de las respuestas a las preguntas, este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán de uso para la investigación. Usted marca con una X: Siempre (S): Casi siempre (CS) Casi Nunca (CN): Nunca (N), gracias por su participación.

Autor: Larson, 1993

Nº	DIMENSIONES	CALIFICACIONES			
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACTITUD DE ATENCIÓN.</b>					
1	La enfermera organiza las historias clínicas equitativamente.				
2	La enfermera se muestra amable al realizar el llamado a cada adulto mayor.				
3	La enfermera lo saluda cortésmente al ingreso para su atención.				
4	La enfermera se muestra feliz cuando lo atiende.				
5	La enfermera le orienta y aconseja claramente sobre el tema de atención.				
6	La enfermera le hace bromas y juegos como parte de su atención.				
7	La enfermera lo acompaña a otros servicios como parte de su atención integral.				
8	La enfermera realiza sesiones grupales entre los adultos mayores como parte				

	de la socialización.				
9	La enfermera le da ánimos ante algún problema emocional que usted presente.				
10	La enfermera habla con voz alta para que usted lo escuche claramente.				
<b>COMUNICACIÓN.</b>					
11	La enfermera le pide su consentimiento antes de realizar cualquier actividad con su persona.				
12	La enfermera es clara y concisa cuando le brinda la información.				
13	La enfermera lo mira a los ojos cuando usted le habla.				
14	La enfermera lo escucha atentamente cuando usted se manifiesta.				
15	La enfermera utiliza gestos y movimientos cuando le orienta y explica.				
16	La enfermera utiliza palabras sencillas cuando se comunica con usted.				
17	La enfermera registra claramente en su carnet todo sobre las actividades que realiza con usted.				
18	La enfermera utiliza imágenes (rotafolios) o maquetas que sirven para explicar sobre su tema de salud.				
19	La enfermera dialoga con sus familiares sobre temas concernientes a su salud.				
20	La enfermera responde a su celular durante su turno cuando usted lo llama por alguna duda.				
<b>CAPACIDAD TÉCNICA</b>					
21	Cuando la enfermera le está realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
22	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
23	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				

24	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona única.				
25	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
26	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
27	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
28	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
29	La enfermera le proporciona buen cuidado físico (higiene, confort).				
30	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Categorizando la variable:

Muy satisfecho: 99 a 121

Satisfecho: 76 a 98 puntos

Medianamente satisfecho: 53 a 75 puntos

Insatisfecho: 30 a 52 puntos

**ANEXO: 04**  
**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor del Centro de Salud Cayalti.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO

**3. TESISISTA:**

JOSE EDINSON IZQUIERDO CHAVEZ

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 09 de octubre de 2021

GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
S.S. LA TICSUNAS-11  
NELISSA YANUAQUE SECLER  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.P. 52319

Firma/DNI  
EXPERTO

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor del Centro de Salud Cayalti.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

CUESTIONARIO

**3. TESISISTA:**

JOSE EDINSON IZQUIERDO CHAVEZ

**4. DECISIÓN:**

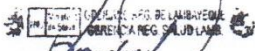
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de 10 de 2021

  
Cecilia Medina Guevara  
LIC. EN ENFERMERIA  
R.P. 4245713  
Firma/

DNI 42445713



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de Cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto Mayor del Centro de Salud Cayalti - Chiclayo"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.:

Loz' Edinson Izquierdo Chávez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 18 de octubre de 2021



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
CHICLAYO

Lic. Carlos Alberto Neura Vásquez

CE 000071

RESPONSABLE DE PLANES DE MONITOREO Y ESTRATEGIAS DE MANEJO

Firma/DNI  
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de Atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Centro Salud Cayalti - Chiclayo"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Br.:

José Edinson Izquierdo Chávez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 22 de Octubre de 2021

"Mayor Sonrisa y Amor para el adulto mayor"

*Ana Lidia*  
F. Inf. Ana Lidia Ortiz Ayala

VICE PRESIDENTE ONG: MASAPAMA

DNI: 16639579

Firma/DNI

EXPERTO



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionarios de la variable calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor.

**3. TESISISTA:**

JOSÉ EDINSON IZQUIERDO CHÁVEZ.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27. de *Octubre* ..... de 2021

FÉLIX CHICLAYO ABANTO  
Firma/DNI 18890403  
EXPERTO



## ANEXO N° 05

### POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 21 de octubre del 2021

SEÑOR (a): Lic. Psic. Bettina Mego Vásquez.  
Jefe del Centro Salud Cayalti

ATENCIÓN: Responsable del Programa Adulto Mayor.

Ciudad. Chiclayo, Distrito Cayalti.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación.  
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 16-10-21



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Izquierdo Chávez José Edinson
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Calidad de Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti.
- 6) Asesor : Dr. Cesar Ñique Carbajal

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes  
Alejandrina Collazos Alarcón  
JEFA EPG-UCV-CH

## Anexo: 06

### Consentimiento Informado

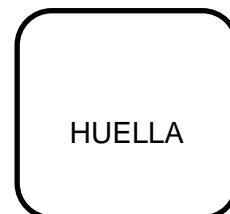
Yo,....., identificado (a) con DNI N.º....., expreso que después de haber sido informado (a) sobre el proyecto de investigación cuyo título es: “Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo”, con el objetivo, determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti 2021, es por ello que otorgo mi consentimiento para el uso de la información brindada.

En caso los datos proporcionados por mi persona, me asisten los derechos de acceso, rectificación y cancelación, si estos no se ajustan a lo que he querido expresar.

Cayalti....., de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Firma del adulto mayor

DNI: .....



**Anexo: 07 Matriz de consistencia.**

**Título:** Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor del Centro de Salud Cayalti -Chiclayo.

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DEL PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>ENFOQUE – NIVEL (ALCANCE)- DISEÑO</b>	<b>TECNICA - INSTRUMENTO</b>
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo principal:</b>	<b>Hipótesis general</b>		<b>Unidad de Análisis.</b>	<b>Diseño de investigación.</b>	<b>Instrumento.</b>
¿Existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021?	Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.	La calidad de cuidado de enfermería generó satisfacción al adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.	V1. calidad de cuidado de enfermería.  V2. satisfacción del adulto mayor.	Cada uno de los adultos mayores del programa del adulto mayor del Centro de Salud Cayalti, seleccionados según criterio de inclusión.	Básico, No experimental, cuantitativo, correlacional, de corte transversal.	Se utilizó como técnica una encuesta y de instrumento un cuestionario por cada variable: calidad de cuidado de enfermería de 32 y satisfacción

	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Conocer los resultados de la variable calidad de cuidado de enfermería y sus dimensiones en función a la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.</p> <p>Identificar los resultados de la variable satisfacción del adulto mayor y</p>	<p><b>Hipótesis Nula</b></p> <p>La calidad de cuidado de enfermería NO generó satisfacción al adulto mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2021.</p>		<p><b>Población.</b></p> <p>65 personas adultos mayores, del programa del adulto mayor, se trabajó con el total de la población por ser pequeña.</p>		<p>de 30 preguntas, dirigidas a los adultos mayores.</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación.</b></p> <p>Se presentó en cuadros con barras gráficas y estadísticos, analizados por el programa SPSS y como prueba de confiabilidad el coeficiente de correlación</p>
--	--	---	--	--	--	---

	<p> sus  dimensiones en  relación a la  calidad de  cuidado de  enfermería en el  Centro de Salud  Cayalti –  Chiclayo 2021. </p>					<p> lineal de  Pearson para  variables  cuantitativas. </p>
--	---	--	--	--	--	---

## Anexo 08.

Figura 1.

V1: Calidad de cuidado de enfermería.

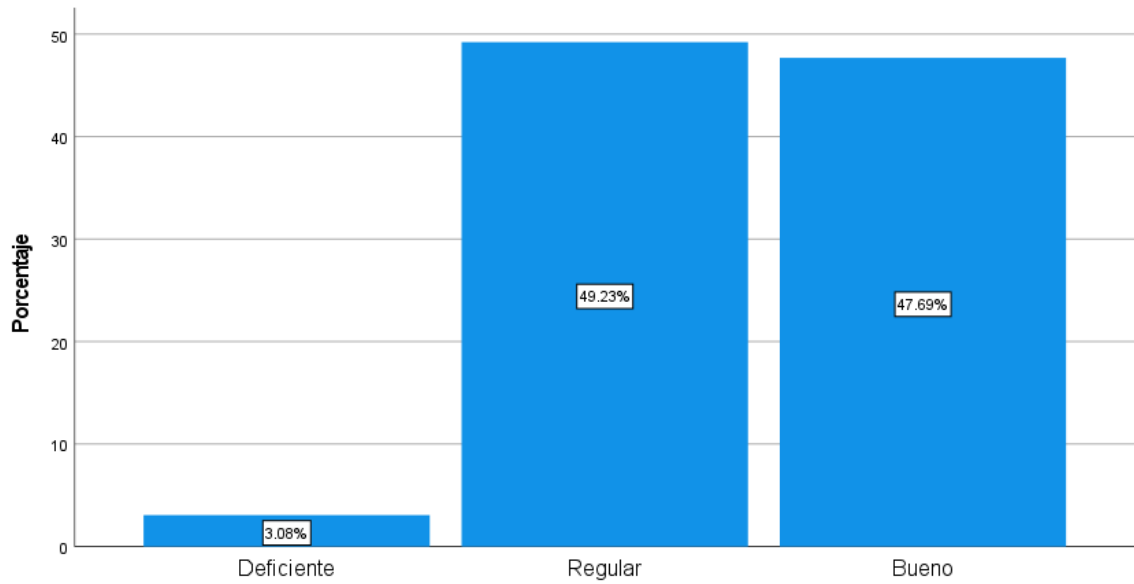
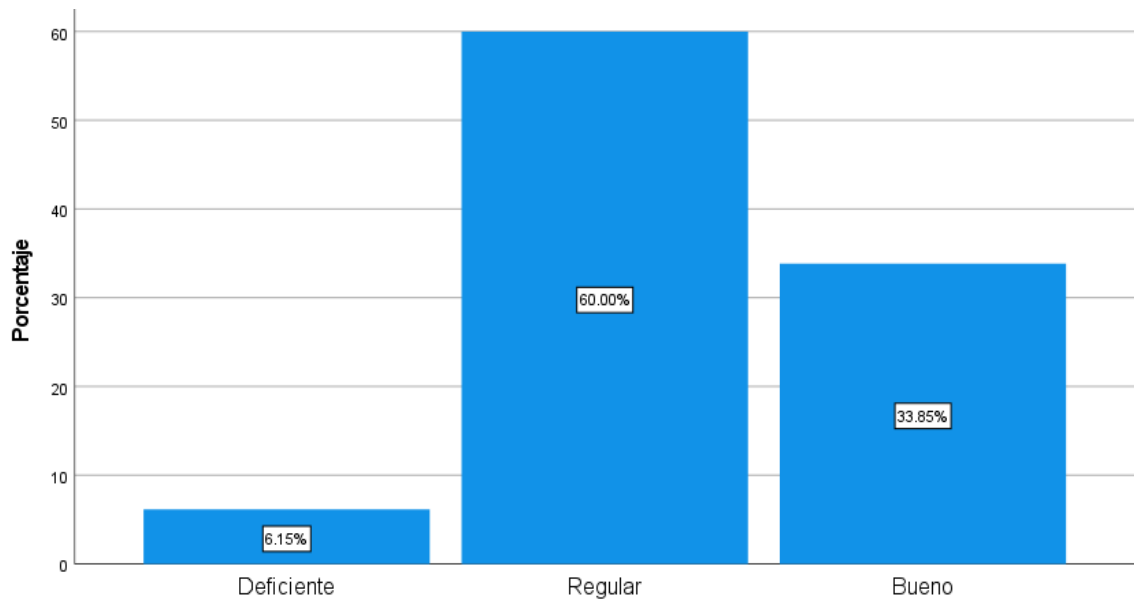


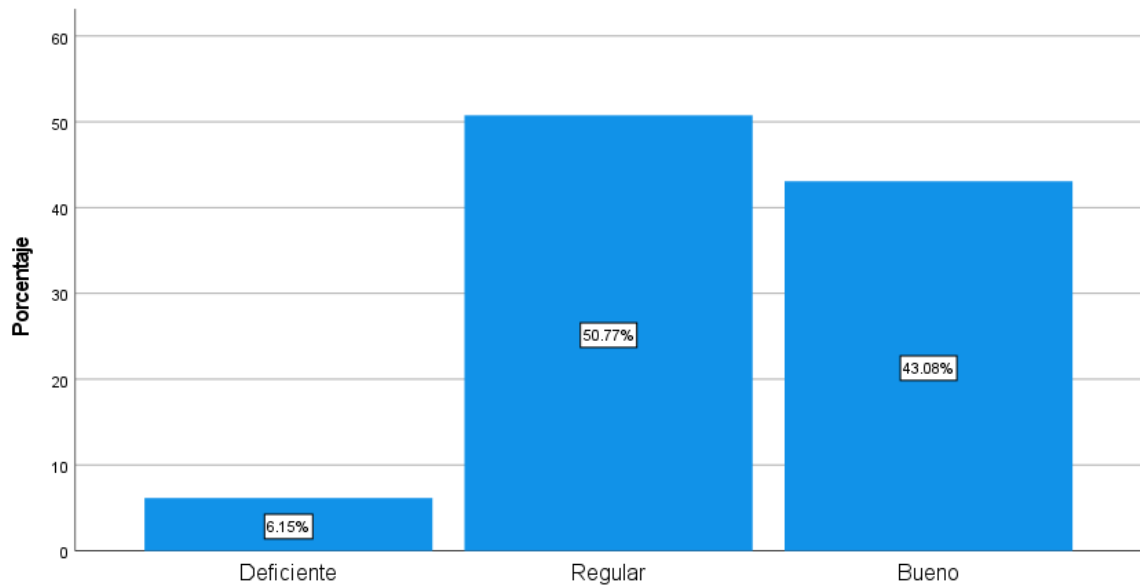
Figura N° 2

a. Dimensión técnico científico.



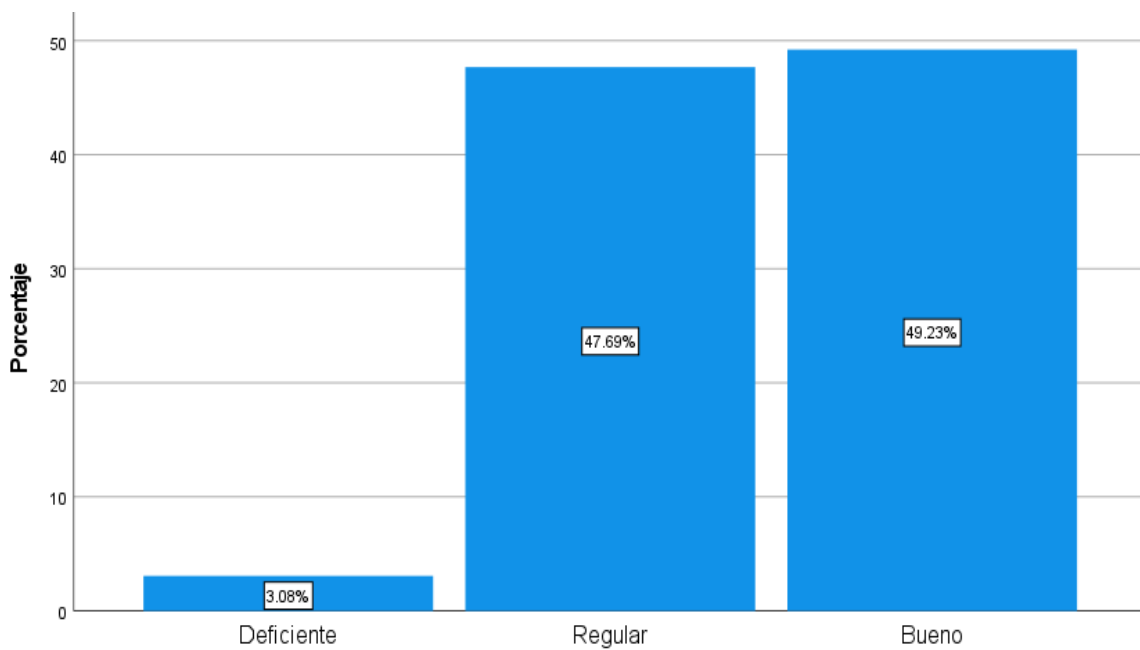
**Figura 3.**

*b. dimensión humana.*



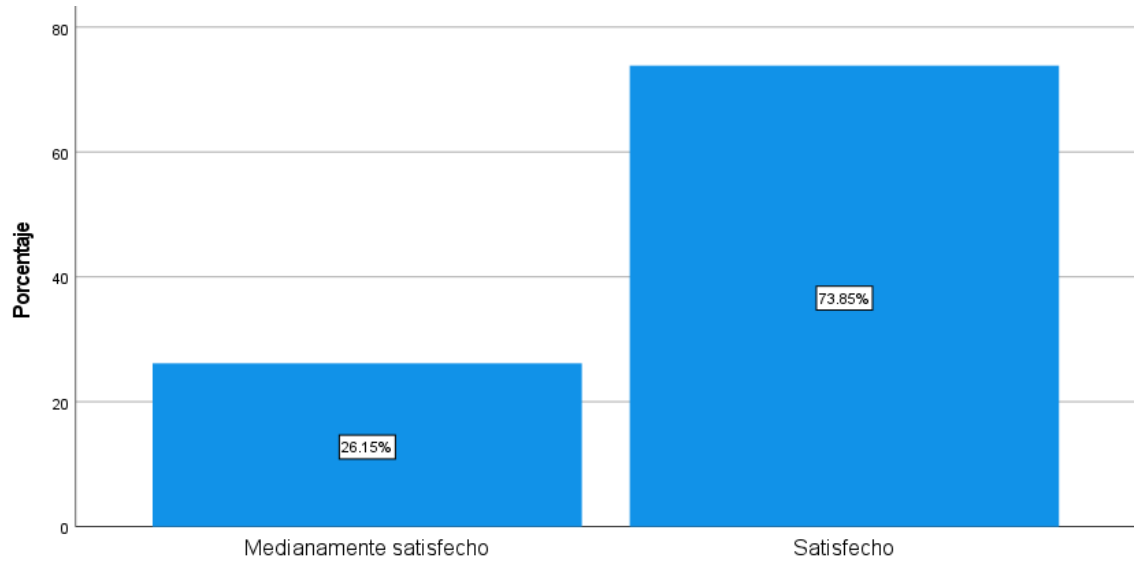
**Figura 4.**

*c. dimensión entorno.*



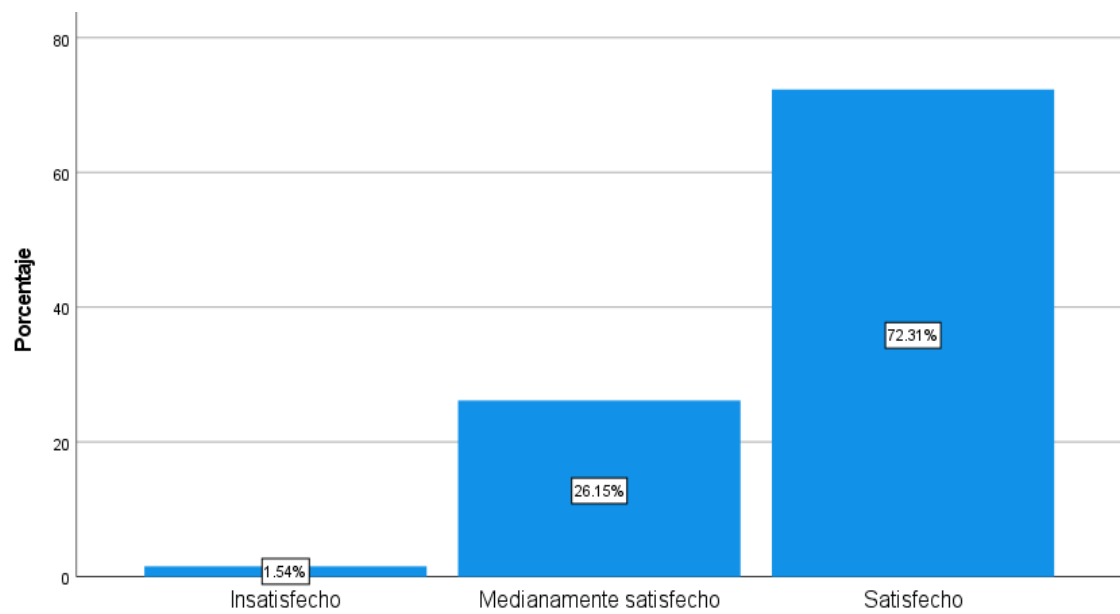
**Figura 5.**

*V2. Satisfacción del Adulto Mayor.*



**Figura 6.**

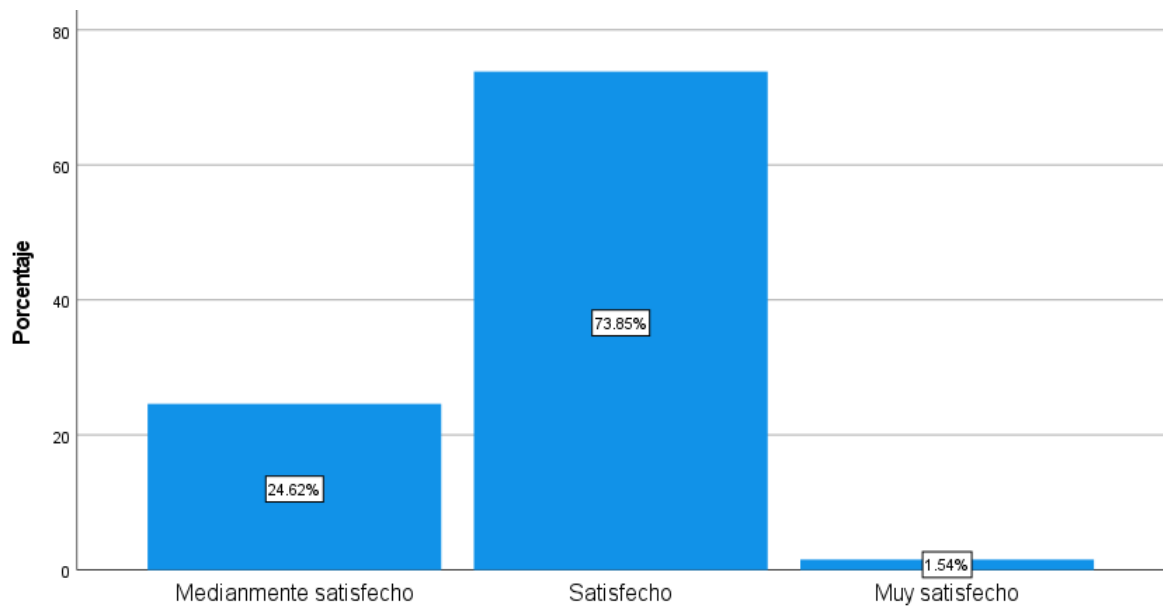
*a. Dimensión actitud de atención.*





**Figura 7.**

*b. Dimensión de comunicación.*



**Figura 8.**

*c. Capacidad técnica.*

