



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Calidad Del Cuidado De Enfermería y Grado De Satisfacción Del

Adulto Mayor En Un Hospital Público De Trujillo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

**AUTOR(AS):**

Araujo Rodríguez, María (ORCID: [0000-0002-7577-1622](https://orcid.org/0000-0002-7577-1622))

Muñoz Pintado, Erika Judith (ORCID: [0000-0001-9193-5642](https://orcid.org/0000-0001-9193-5642) )

**ASESOR(A):**

Dra. Peralta Iparraguirre Ana Vilma (ORCID: [0000-0002-5501-8959](https://orcid.org/0000-0002-5501-8959))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y gestión en salud

**Trujillo-Perú**

**2021**

## DEDICATORIA

A Dios, por ser quién nos ilumina y guía este camino de nuestra vida profesional y por darnos la fortaleza para levantarnos ante cada obstáculo y mantenernos con salud en estos momentos de pandemia a causa de la COVID-19.

A mis queridos padres y hermanos por darme su apoyo incondicional, sin la ayuda de ellos no hubiese podido lograr este objetivo, a mi amado hijo por ser mi motor y motivo para superarme y ser cada día mejor persona tanto a nivel personal como profesional.

A mis padres Anselmo y Francisca por su apoyo incondicional ellos han sido, son y serán el pilar fundamental en mi vida que están conmigo en todo momento, me enseñaron a ser fuerte y sobresalir a los obstáculos con valores, principios, empeño siempre me dicen: “todo lo que hagas hazlo con amor sin esperar nada cambio.

**María, Erika**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ser quien nos ha forjado, guiado este camino de nuestra vida profesional y por darnos la salud, sabiduría para poder realizar nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres por guiarnos y convertirnos en las personas que somos actualmente, por estar en cada momento de nuestra vida ayudándonos a aprender de nuestros errores, son ejemplo a seguir por su constante lucha y perseverancia.

Al Hospital Regional Docente de Trujillo por cedernos la autorización y habernos facilitado el acceso con el respectivo protocolo de bioseguridad para poder realizar nuestro trabajo de investigación aplicando nuestros instrumentos y considerando los principios éticos.

A nuestra querida alma mater “Universidad César Vallejo” y a nuestros maestros por sus enseñanzas, paciencia y consejos. Son parte de nuestra formación durante este tiempo de vida académica.

**María, Erika**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tabla .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	5
III.MÉTODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	13
3.2 Variables y Operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. ....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	36
Anexo 1: Matriz de operalización de variables.....	36
Anexo 2: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería .....	39
Anexo 3: Cuestionario de satisfacción del cuidado “CARE – Q” .....	40
Anexo 4: Calculo del tamaño de muestra .....	45
Anexo 5: Autorización del Hospital Regional .....	46
Anexo 6: Declaración de consentimiento informado.....	47
Anexo 7: Esquema del marco teórico conceptual.....	48
Anexo 8: Prueba piloto de calidad de cuidado y grado de satisfacción.....	49
Anexo 9: Data del cuestionario de calidad de cuidado .....	51
Anexo 10: Data del cuestionario de satisfacción .....	52

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA N° 1: Relación entre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor, en un Hospital Público de Trujillo 2021. ....	17
TABLA N° 2: Calidad del cuidado de enfermería en un Hospital Público de Trujillo 2021. ....	18
TABLA N° 3: Grado de satisfacción del adulto mayor según dimensiones en un Hospital Público de Trujillo 2021. ....	19

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1: Calidad del cuidado de enfermería en un Hospital Público de Trujillo 2021.....	53
FIGURA 2: Grado de satisfacción del adulto mayor según dimensiones en un Hospital Público de Trujillo 2021. ....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación determinó la relación de la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo 2021. Teniendo como soporte teórico a Kristen Swanson, fue aplicada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, con una muestra de 73 adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina A, haciendo uso del cuestionario de calidad del cuidado de enfermería y cuestionario de satisfacción del cuidado “care – Q”, en cuanto a los resultados se obtuvo que un 85 % refieren que la calidad del cuidado es buena, 6% media y 7% baja; con respecto al grado de satisfacción las dimensiones que obtuvieron un puntaje por encima del 70% fueron: conforta, anticipa, confianza, monitorea y hace seguimiento; mientras que accesibilidad, explica y facilita, obtuvieron un puntaje por debajo del 54%. Se concluye que existe relación significativa entre ambas variables con una Correlación de Rho de Spearman de 0,234 y un nivel de significancia de 0,46 ( $p < 0.01$ ).

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

## ABSTRACT

This research determined the relationship between the quality of nursing care and the degree of satisfaction of seniors in a public hospital of Trujillo in 2021. Using Kristen Swanson as theoretical support, the type of study was applied with a quantitative approach, the design was non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The sample consisted of 73 seniors who were hospitalized in the Medicine A service. The questionnaire on the quality of nursing care and the questionnaire about satisfaction with the care, "care-Q", were conducted. The results showed that 85% considered the quality of care as good, 6% as medium and 7% as low. In regards to the degree of satisfaction, the dimensions which obtained a score above 70% were: comforts, anticipates, trusts, monitors and follows up. Meanwhile, accessibility, explains and facilitates obtained a score below 54%. It is concluded that there is a significant relationship between both variables with a Spearman's Rho Correlation of 0.234 and a significance level of 0,46 ( $p < 0.01$ ).

Keywords: Quality of care, Nursing, Satisfaction, Senior.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a todos los individuos de 60 años a más adultos mayores, clasificándoles en tres grupos, edad avanzada de 60 a 74 años, ancianos individuos de 75 a 90 años y por último longevos de 90 años a más, también mencionó que los profesionales de enfermería deben ofrecer cuidados individualizados de acuerdo a la necesidad de cada adulto mayor puesto que el envejecimiento es un proceso en el que surgen cambios funcionales, estructurales, psicológicos y sociales que aparecen de forma gradual con el paso del tiempo<sup>1</sup>.

Este grupo etario son los que han crecido más rápidamente que años anteriores cuya población para el 2050 se duplicará a un 22% superando a la infantil<sup>2</sup>. En Perú, de igual forma cambió rápidamente en vista de que en 1950 la población adulta mayor representó el 5.7%, en el 2004 fue el 7.55% y se espera que para el 2025 sea de un 13,27%, en tal sentido el país deberá prepararse para hacer frente a estos cambios demográficos<sup>3</sup>, así mismo durante la época del 2020 al 2025 la expectativa de vida en las mujeres peruanas será de 79 años y los hombres vivirán un promedio de 74, años<sup>4</sup>.

De igual importancia, el envejecimiento de la población es un problema que involucra varios aspectos, trayendo consecuencias económicas, sociales, políticas y en el ámbito de la salud<sup>5</sup>, debido a que el 50% de los ancianos tienen dependencia de alguna o varias actividades en su vida cotidiana, mientras que el 75% son independientes y un 15% requieren cuidados y apoyo permanentes<sup>6</sup>. Por tanto, esto representa retos para enfermería, el cual deberá tener en cuenta los riesgos y requerimientos tanto de las personas mayores como su entorno, para ello es necesario brindar un cuidado cálido e integral, fomentando continuamente que este sea seguro y de calidad<sup>7</sup>.

La calidad es un tema de mucha significancia en el sector salud nacional e internacional, en el área de enfermería que es la ciencia que se encarga de brindar cuidados, siendo este la esencia de la profesión que la distingue de las demás disciplinas<sup>8</sup>, deben desarrollar y ejecutar estrategias durante la práctica clínica que

busquen conseguir resultados esperados por los usuarios<sup>9</sup>, a través de cuidados organizados y con fundamento científico cuyo fin es suplir los requerimientos de la población para que de esta manera incentiven el autocuidado o rehabilitación del enfermo<sup>10</sup>. En base a lo mencionado el cuidado es el campo principal que identifica a la profesión de enfermería donde el usuario es el objetivo y a quien se le brinda máxima dedicación<sup>9</sup>.

Si bien es cierto Florencia Nightingale mencionó que “las leyes de la salud pueden ser cambiadas si existe evidencia a través de la práctica clínica o si se utiliza instrumentos para la evaluación que favorezcan valorar la eficiencia y eficacia de sistema de salud durante la asistencia en los hospitales”, por ende para evaluar la calidad se tiene que valorar la satisfacción del usuario ya que viene a ser un indicador de los cuidados que realizan los enfermeros, dado que es la propia apreciación de cada individuo<sup>11</sup>.

En tal perspectiva, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo, septiembre- diciembre 2021?

La importancia del presente proyecto de investigación fue valorar el cuidado que brindan los enfermeros (as) al adulto mayor para poder saber si este es de calidad o si dicho cuidado genera satisfacción, sobre todo que proporcione en el usuario estados armoniosos y cómodos para generar calidad de vida, además es importante porque es un tema enfocado a una población vulnerable muchas veces excluidos y olvidados socialmente, en el que se da el proceso llamado envejecimiento que es de carácter individual, progresivo y definitivo deteriorando al cuerpo humano hasta hacerlo incapaz de desafiar situaciones de la vida diaria<sup>12</sup>

Es por ello que la justificación de este estudio se enmarcó en investigar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el grado de la satisfacción del adulto mayor el cual intervino en un problema mundial ya que en los siguientes años se aproxima el aumento del envejecimiento de la población de manera significativa, haciendo visible así mayor participación de enfermería a través de sus cuidados que este grupo etario requiere desde una perspectiva interdisciplinaria con profesionales comprometidos y que trabajen en equipo<sup>13</sup>.

Siendo así que esta investigación será un aporte muy importante para mejorar la calidad de los cuidados, donde los resultados obtenidos servirán para contribuir a reducir las tasas de morbi- mortalidad, por otro lado se pretende llegar a la concientización acerca de la atención que se le brinda a los adultos mayores en los y futuros profesionales de enfermería, incrementando su epistemología científica ,generando un valor agregado a sus cuidados brindados durante la práctica clínica para de esta manera haya mejoras desde la perspectiva del profesional e usuario atendido, además el fortalecimiento de los sistemas de salud que permitan afrontar los desafíos mencionados y generar políticas de salud en relación a la realidad del país.

En cuanto al aporte teórico revisando diferentes artículos y tesis hemos podido evidenciar que los adultos mayores no están siendo atendidos adecuadamente, por lo que este estudio contribuirá a futuras investigaciones para entender la problemática del adulto mayor, además servirá como antecedente ya que a nivel regional y/o local se carece de estudios en relación al tema, también permitirá relacionar la teoría de los cuidados de Kristen Swanson a través de sus 5 procesos para reflexionar y tener un soporte teórico durante las intervenciones a los usuarios.

En relación a la implicancia práctica, mediante la evaluación del usuario se podrá identificar aspectos a mejorar, de acuerdo a los resultados obtenidos para así el personal de enfermería genere estrategias que permitan brindar cuidados de calidad y lograr satisfacción<sup>11</sup>, además representará una pieza importante para la reflexión de autoridades de la institución y el desarrollo de programas de mejora continua para fortalecer la calidad de atención de acuerdo a la demanda de pacientes, teniendo en cuenta a su entorno.

En la relevancia social permitirá lograr que los adultos mayores puedan realizar el autocuidado, el cual es fundamental para que se empoderen de las actividades preventivas que le posibiliten mejorar su funcionalidad y lograr la independencia o mayor participación en su entorno generándoles autoconfianza e incrementando mayor colaboración en su propio cuidado para que sea reincorporado a la sociedad lo más pronto posible que es lo todos añoran en esta etapa de la vida<sup>14</sup>.

Por otro lado, contamos con el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción del paciente adulto mayor en un hospital público de Trujillo 2021.

Además, tenemos los siguientes objetivos específicos:

Determinar la calidad del cuidado de Enfermería en los adultos mayores en un hospital público de Trujillo 2021.

Identificar el grado de satisfacción en los adultos mayores según dimensiones: accesible, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento en un hospital público de Trujillo 2021.

Por lo tanto, se formuló las siguientes hipótesis:

H1: La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los adultos mayores en un hospital público de Trujillo 2021.

H0: La calidad del cuidado de enfermería no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción de los adultos mayores en un hospital público de Trujillo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. “Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias” el objetivo fue conocer el nivel de satisfacción que los ancianos tienen sobre los cuidados recibidos, se trató de un estudio transversal, descriptivo la población y muestra conto con 200 adultos mayores al que se les realizó un cuestionario, por consiguiente los resultados arrojaron que un 98% se encuentran satisfechos y el 2% están insatisfechos con los cuidados, concluyeron que la satisfacción es buena aunque existen algunos aspectos que se pueden mejorar tales como tener más tiempo para cada paciente, tener más conocimiento en cuanto al tratamiento, conocer más sobre cada patología <sup>15</sup>.

Holguín D, Bartolo G, Cardona N. “Cuidado humanizado que recibe el adulto mayor en centros de vida de Pereira, Risaralda 2017-2018”, teniendo como objetivo proteger, promover, restablecer y defender la salud de los adultos mayores, dicho estudio fue descriptivo, transversal, observacional; la muestra fue de 40 adultos mayores, se utilizó la técnica del cuestionario, los resultados fueron que los adultos mayores de 60 años perciben un cuidado directo por lo que a menor edad necesitan menos cuidados y los de 70 años a más lo calificaron de aceptable e inadecuado, se concluyó que un (90,1%) de los usuarios tuvieron una percepción buena, de este modo solo un (9,9%) mencionan que reciben un cuidado inapropiado<sup>16</sup>.

Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado”, propuso determinar la calidad de atención de enfermería, según la opinión de los pacientes hospitalizados, siendo un estudio cuantitativo no experimental de corte transversal, la población conto con 32 pacientes al que se les brindo un cuestionario, los resultados fueron que el 62,52% de los participantes manifestaron que el personal de enfermería coopera a cuidar su salud, mientras que un 68,75% dijo estar de acuerdo y solamente un 31,25% estuvieron en desacuerdo con la atención que brinda enfermería, concluyendo que en mayor cantidad de usuarios tuvieron una percepción positiva y satisfactoria y además consideraron que el personal si contribuye a mejorar su salud<sup>17</sup>.

A Nivel Nacional, Rosales G. En su estudio titulado “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, su objetivo fue establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor, fue una investigación descriptiva de corte transversal, la muestra fue de 60 pacientes, su instrumento fue el cuestionario Care-Q, obteniendo como resultados el 6.67% perciben que la calidad de atención es moderada y el 93.33% alta; en cuanto al nivel de satisfacción se tiene que el 6.67% refieren satisfacción mala, 6.67% regular y el 86.67% excelente, se llegó a la conclusión que si existe relación entre ambas variables<sup>18</sup>.

Tuesta J. Con el estudio “Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú”, con la finalidad de establecer la relación entre la gestión sanitaria y la satisfacción, se usó un diseño correlacional no experimental, descriptivo, con una muestra de 274 adultos mayores, el instrumento fue elaborado por el autor; los resultados muestran que un 82% indican gestión sanitaria deficiente, 14% buena y el 4% aceptable; de la misma forma un 74% refieren insatisfacción, 26% poco satisfecho, en consecuencia se concluyó que hoy en día los centros de salud no se enfocan en satisfacer las necesidades de los pacientes por lo que perciben que no existe adecuada calidad de atención<sup>3</sup>.

Diaz R, Encalada S. Realizaron la investigación “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, determino la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los adultos mayores, es un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, su muestra fue de 80 personas mayores, como instrumentos se utilizó el cuestionario de calidad del cuidado y CARE-Q, los resultados fueron que el 67.5% percibieron satisfacción media, un 56.3% consideran la calidad del cuidado es media, 25.0% baja y el 18.8% alta por lo que concluyeron que entre calidad del cuidado y nivel de satisfacción presenta relación estadística significativa  $P < 0.05$  <sup>19</sup>.

A Nivel Local García L, Guevara M. En su investigación “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”, su finalidad fue determinar la

relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y grado de satisfacción, utilizó el diseño de estudio descriptivo correlacional, contó con una muestra de 51 usuarios; para la recolección de datos se usó una guía de observación y cuestionario, en los resultados el 16% percibieron la calidad de cuidado del enfermero bajo, un 53% medio y el 31% alto; en relación al grado de satisfacción el 72.5% se encontraron satisfechos y un 27.5% insatisfechos, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables <sup>20</sup>.

Baca S, Ruiz Z. Realizaron su tesis acerca de la “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo”, propuso determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, fue un estudio descriptivo transversal, la muestra fue de 90 usuarios, se aplicaron 2 cuestionarios, los resultados en cuanto a la calidad del cuidado fue que un 2.2% lo calificó como deficiente, un 22.2 % regular, y el 75.6% bueno, y para la variable satisfacción se evaluó por dimensiones donde en mayor porcentaje refirieron sentirse satisfechos, concluyeron que el nivel de calidad de cuidado y la satisfacción del usuario existe una relación significativa<sup>21</sup>.

Saavedra J. En su investigación titulada “satisfacción del cuidado de enfermería del paciente del Hospital de Especialidades Básicas La Noria” tuvo como objetivo determinar la satisfacción del cuidado de enfermería del adulto mayor según las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita; conforta, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, se trató de un estudio descriptivo transversal, la muestra conformada por 52 pacientes, el instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q. En sus resultados nos muestran de acuerdo a las 6 dimensiones que más del 50% se encontraron satisfechos, concluyeron que en su mayoría de los encuestados existe satisfacción y solo un porcentaje pequeño estuvo insatisfecho<sup>22</sup>.

El presente estudio se apoyó en la teoría de los cuidados de Kristen Swanson que lo planteó en 1991, la autora enfocó a los cuidados como un modo de relación educativa con un sujeto al que se tiene estimación, compromiso y obligación para hacer el bien a la sociedad<sup>23</sup>, dicha teoría se basó en cinco conceptos principales:

El primero: Los conocimientos, es englobar los problemas de salud del usuario para ofrecer cuidados de enfermería centrados, de forma individualizada, de acuerdo a su cultura para que favorezca la relación enfermera-paciente basado en la confianza, bienestar y empatía.<sup>24</sup>

Segundo es: Estar con, tener la disponibilidad de escuchar y estar emocionalmente presente para que el usuario sienta que el personal de enfermería lo comprende, escucha y tiene la disponibilidad de involucrarse en su realidad, de este modo poder cubrir las necesidades de cada usuario.<sup>25</sup>

Tercero es: Hacer por, realizar acciones de comunicación terapéutica enfocado en fortalecer el bienestar emocional, espiritual y social dependiendo las necesidades de cada usuario es decir hacer por otros lo que nos gustaría que hagan por nosotros.<sup>26</sup>

Cuarto es: Posibilitar, implica el acompañamiento durante los procesos a lo desconocido, ayudar a generar alternativas brindando información adecuada, clara y precisa.<sup>27</sup>

Por último, para Swanson K el quinto concepto fue mantener las creencias, hace referencia a preservar y respetar la religión de cada paciente esto ayuda a eliminar los procesos negativos por consiguiente el personal de enfermería debe estar dispuesto a ofrecer una esperanza, optimismo de esta manera contribuye a mejorar su afrontamiento<sup>25</sup>. Estos cinco procesos básicos hicieron visible el cuidado de enfermería que se distingue por la postura acerca de los fenómenos de la práctica del cuidado, el entendimiento de la comunicación verbal y no verbal de los usuarios, las intervenciones y las consecuencias de las mismas, ello permite meditar sobre el que hacer de la enfermera desde aspectos filosóficos, históricos y antropológicos<sup>28</sup>.

En tal sentido podemos decir que todos los profesionales de enfermería necesitan una teoría que oriente su práctica a fin de que su atención sea de calidad, una de ellas es esta teoría, quien establece enfoques de enfermería basados en creencias sobre todo en la comprensión del usuario de acuerdo a su realidad, representada por la existencia biopsicosocial de los profesionales con el paciente,<sup>23</sup> aspectos



muy importantes a tener en cuenta en esta última etapa del ciclo de vida del ser humano que es el adulto mayor.

El cuidado se define como funciones propias de un enfermero (a) para cuidar la salud ya sea que el individuo se encuentre sano o enfermo, este debe verse como un todo para planificar sus cuidados de calidad <sup>29</sup>, o también como una esencia humanista y un valor ético que esta intrínsecamente relacionado con la curación que involucra la preocupación y solidaridad por otros para lograr un restablecimiento de las necesidades biopsicosociales de tal manera que adopta un amor sin condiciones, aspecto importante de la supervivencia y el cuidado adecuado de los adultos mayores<sup>30</sup>

Por otro lado, para abordar sobre el tema de la calidad del cuidado es imprescindible citar al máximo representante en este tema, Avedis Donabedian (1919-2000), quien introdujo conceptos de estructura que hace referencia hacia los bienes físicos de una institución, de proceso es decir; aquellas labores de administración e intervenciones médicas y de resultado que se refiere a la gerencia sanitaria u satisfacción del usuario todo ello actualmente conforman un pilar fundamental al evaluar la calidad de la atención de salud<sup>31,32</sup>.

Para Donabedian (1980) la calidad del cuidado de salud es “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”<sup>33</sup>.

Además, señala 3 componentes de la atención en salud; primero la atención técnica, que es la adaptación entre la asistencia que se presta de acuerdo a los sistemas de intervención donde la satisfacción de los usuarios podría servir como un indicador de la calidad de atención que cambia debido a que varían sus características biológicas, comportamiento y preferencias<sup>34</sup>.

Segundo es el manejo de la relación interpersonal es decir a la expresión de importancia de la relación usuario- personal de salud que involucra a las actitudes, valores y comportamiento durante atención del cliente que van a variar entre un lugar y otro. El tercero es participación u ámbito de atención del usuario, que se refiere a las condiciones que presenta el entorno y que puede ser aceptable o

deseable como no, todo dependerá del estilo de vida o cultura de quien se le brinda la atención<sup>34</sup>.

Asimismo viene hacer un grupo de acciones que están dirigidas a la excelencia, está enfocada básicamente a la prestación de servicios de cuidado de salud del usuario<sup>35</sup> o también es como lo que uno espera de algo y se cumple lo deseado donde su evaluación debe estar enfocada en razón a una atención sanitaria de calidad<sup>36</sup> en la que el enfermero es responsable, dicho sistema de calidad permite ver a detalle y conocer los cuidados que se realizan, de esta manera prevenir la aparición de errores<sup>35,37</sup>, donde las intervenciones deben estar dirigidas con un enfoque holístico para cumplir con las necesidades básicas, respetando en todo momento su integridad como persona y teniendo en cuenta que es un ser biopsicosocial<sup>38</sup>

Es así que el termino calidad está ligado a la salud, por lo que la atención de enfermería debe estar enmarcada en base a ello y debe desarrollar programas que favorezcan y suplan los requerimientos de la población<sup>39</sup>, de tal manera es importante tener en cuenta la percepción del usuario respecto a la atención dado que posibilita obtener información necesaria para una mayor satisfacción.

Con respecto a las dimensiones de la calidad del cuidado son: Componente técnico, se refiere a la aplicación de los protocolos, normas, guías en el manejo u atención del adulto mayor donde se pueda satisfacer al máximo sus necesidades y consta de seis aspectos esenciales: eficiencia, continuidad, saber hacer, accesible y seguridad que busca también respeto mutuo y mejorar la relación de enfermera-paciente.<sup>40</sup>

Componente interpersonal, está basada en la calidez en donde la enfermera trate de forma holística al paciente que involucra una comunicación de confianza, empatía, cordialidad, claridad u respeto y sobre los mensajes emitidos al usuario pues este debe ser claro, preciso y veraz.<sup>40</sup>

Componente entorno, son aquellos servicios de garantía en condiciones adecuadas donde haya una buena iluminación, privacidad, alimentación, trato digno en su instancia hospitalaria para comodidad y así el paciente se sienta a gusto<sup>41</sup>.

Así, la profesión de enfermería responde a problemas de salud reales y potenciales con el objetivo de ayudarlos a afrontar los efectos de manera eficaz y segura. Se han destacado las siguientes razones para lograr una función corporal óptima, “las enfermeras son profesionales que están preparados para emprender una atención integral al adulto mayor donde estas poseen ciertas características tales como paciencia, tacto, sencillez y transparencia, conducta basada en el conocimiento científico y satisfacer al paciente<sup>42</sup>.

La satisfacción del usuario es un indicador de excelencia durante la atención sanitaria, además son resultados de la percepción de cada persona de acuerdo a las intervenciones de enfermería<sup>43</sup>, un fenómeno crucial que refleja la conformidad y que se puede evaluar como un enfoque multifacético, por tal razón es una herramienta importante para evaluar la calidad de los cuidados<sup>44</sup>, tal y como afirma Donabedian es difícil describir adecuadamente ello sin que se tome en cuenta la satisfacción del usuario ya que su opinión es muy importante porque proporciona información del logro o fracaso y cumplir así con sus expectativas del adulto mayor<sup>45</sup>.

Asu vez esta satisfacción está asociada con un comportamiento que cumple con las expectativas. La salud tiene en cuenta ciertos aspectos como el humanismo, el medio ambiente y la ciencia. El trabajo de los profesionales del servicio es esforzarse constantemente por mejorar la vida de los pacientes, el tener habilidades no solo se debe abarcar lo tecnológico, sino también las habilidades blandas que incluyen los valores éticos, la atención holística, todo esto para beneficio del paciente y la población<sup>46</sup>.

Así mismo se evalúa con satisfacción: Alta, medio y bajo, por lo tanto, medirla en un paciente durante su hospitalización proporciona información y es una evidencia clave sobre el desempeño del personal de enfermería para que así ofrezca sus cuidados basados en evidencia científica y experiencia<sup>47y48</sup>.

Si bien es difícil satisfacer las necesidades básicas de los usuarios porque incluso los detalles más simples pueden crear una percepción negativa del cuidado que les brindan, es por eso que las instituciones dejan pasar este aspecto muy importante

que es la calidad de atención que ha demostrado insatisfacción si no se suplen las necesidades de los usuarios.

En lo que concierne a las dimensiones de satisfacción son: Accesibilidad, hace referencia a las acciones de gestión necesarias en una relación de apoyo, en las que se proporciona para dedicarle tiempo.<sup>49</sup>

Explica y facilita, quiere decir que los profesionales de enfermería facilitan que los usuarios emitan aquellas cosas que desconocen o que son difíciles de entender y comprender de su enfermedad que padecen ya sea su tratamiento o recuperación y así se brinde ayuda u información necesaria de forma clara para favorecer su bienestar o recuperación.<sup>49</sup>

Conforta, hace alusión que todo cuidado brindado por el enfermero debe tranquilizar, motivar y crear un ambiente saludable en los usuarios y familiares para que sientan un entorno de bienestar.<sup>49</sup>

Anticipa, que se refiere a la planificación previamente de las intervenciones que vaya a realizar un enfermero en el que deberá tener en cuenta las necesidades de los usuarios para prevenir complicaciones.<sup>49</sup>

Confianza, es la atención brindada por enfermeras donde los pacientes hospitalizados reciben cuidados dirigidos a su recuperación tiene mucho que ver con la empatía para que ellos se sientan únicos, confiados y seguros con los servicios que brinda el personal de salud.<sup>49</sup>

Monitorea y seguimiento, implica que enfermería debe conocer su cuidado en el que incluye planes e intervenciones tomadas para la enseñanza u aprendizaje y así conocer el porqué de sus procedimientos mediante la observación, monitoreo u evaluación para valorar si se hizo correctamente y en el tiempo correcto<sup>50</sup>

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

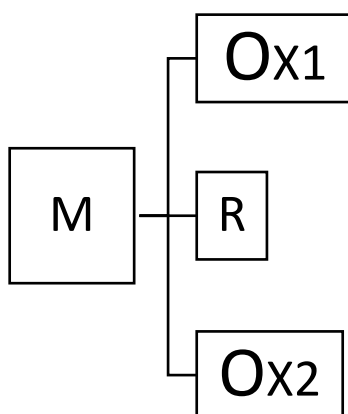
##### Tipo de investigación:

El presente estudio es una investigación aplicada, descriptiva correlacional porque su fin es identificar la relación existente entre las dos variables, además, busca asociar las variables de acuerdo a un grupo específico de población <sup>51</sup>.

##### Diseño de la investigación

Diseño no experimental, porque no tiene intención de cambiar el efecto de la variable independiente sobre la dependiente, solo se observará como se dan los fenómenos de manera natural para poder analizarlos.<sup>52</sup>

De corte transversal; por que busca saber su incidencia e interrelación de las variables y solo se está centrando en grupo de personas<sup>52</sup>.



Dónde:

**M:** Adultos mayores atendidos en un hospital público de Trujillo 2021

**X1:** Calidad del cuidado de enfermería

**X2:** Grado de satisfacción del adulto mayor.

r: Relación

O: Observación

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### Variables

**Variable independiente: (Anexo 1)**

- **Calidad del cuidado:**

son un grupo de acciones que están dirigidas a la excelencia, está enfocada básicamente en la prestación de servicios del cuidado de salud del usuario<sup>35</sup>.

**Variable dependiente: (Anexo 1)**

- **Grado de satisfacción:**

Representa ser un indicador de excelencia durante la prestación sanitaria, además es el resultado de la percepción de cada usuario de acuerdo a las intervenciones de enfermería<sup>43</sup>.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** 90 adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina A de un Hospital público de Trujillo, durante los meses de septiembre-noviembre, del año 2021.

- **Criterios de inclusión:**

Adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de Medicina A y adultos mayores que deseaban participar voluntariamente en la investigación (consentimiento informado).

- **Criterios de exclusión:**

Adultos mayores que no completaron las respuestas de los instrumentos de recolección de datos y adultos mayores que no desearon participar de la investigación.

**Muestra:** 73 adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de Medicina A en un hospital público de Trujillo 2021, durante los meses de septiembre-noviembre, del año 2021. **(Anexo 4)**

**Muestreo:** En esta investigación se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que cada elemento que lo compone nuestra población tiene las mismas posibilidades de ser elegidos.

**Unidad de análisis:** Adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de Medicina A en un hospital público de Trujillo 2021, durante los meses de septiembre-noviembre del año 2021.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

**Técnicas:** Se llevó a cabo la encuesta en donde se aplicó dos cuestionarios sobre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción de los adultos mayores.

**Instrumentos:**

**Primer cuestionario:** Cuestionario de Calidad del cuidado. **(Anexo 2)**

### **Segundo cuestionario:** Cuestionario de grado de satisfacción. **(Anexo 3)**

Para recolectar los datos se procedió de la siguiente manera:

- La encuesta se aplicó de manera presencial.
- Se le solicitó a nuestra población de adultos mayores que respondan los cuestionarios de forma honesta y responsable, aclarando algunas dudas, además haciendo referencia que sus datos son confidenciales y solo son utilizados con fines educativos todo ello con el consentimiento informado.

### **Validez y Confiabilidad:**

El cuestionario de calidad del cuidado de enfermería, fue diseñado y validado por Blanca Guzmán (2004), con una confiabilidad de 0.81 a 0.85, además se tomó como antecedente su uso en la investigación para obtener la segunda especialidad profesional de enfermería realizada en el 2018 por la Lic. Geraldine Ganoza Gavidia y el cuestionario de Grado de satisfacción, fue diseñado por Patricia Learson en 1981, validado y modificado por estudiantes Velásquez Rodríguez, Thalía Elizabeth, Vidal Pinto, Onell John con una confiabilidad de 0.995, realizado en su estudio para obtener el título profesional de enfermería, 2019.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar la ejecución de la presente investigación, se hizo los respectivos trámites administrativos y coordinaciones necesarias mediante una carta de autorización a un hospital público de Trujillo y autoridades a cargo del servicio de Medicina A para la aprobación y acceso en la ejecución de la investigación.

### **(ANEXO 5)**

La Universidad César Vallejo brindó los documentos respectivos dirigidas al jefe del servicio de Medicina A y la jefatura de enfermería para la coordinación, de ese modo se obtuvo las facilidades en la recolección de datos.

No obstante, se programó las fechas para la aplicación de instrumentos previas correcciones y validación desde el mes de octubre a noviembre 2021. Además, se aplicó el consentimiento informado en el que se abordó a adultos mayores hospitalizados del servicio para su participación explicándoles los objetivos del estudio, posteriormente la aplicación del cuestionario para que ellos mismos marquen las respuestas que consideren más apropiada cuyo tiempo estimado fue de 20 minutos por usuario.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de recolectar toda la información, se realizó el ordenamiento para ingresarlo al sistema informático Microsoft Office Excel para la elaboración de la base de datos y análisis estadístico en el que se empleó la estadística descriptiva, que son técnicas y procedimientos que nos facilitan mostrar u describir una agrupación de datos través de técnicas porcentuales representadas en cuadros estadísticos y poder determinar el coeficiente de correlación se utilizó de Rho de Spearman, inicialmente los datos se almacenaron en el programa SPSS versión 25 un software estadístico que sirve para realizar el análisis de datos por consiguiente la elaboración de gráficos y tablas.

Para una mejor presentación de los datos de las 2 variables se elaboró tablas y gráficos en barras y torta e interpretaciones correspondientes.

### **3.7 Aspectos éticos**

Durante el desarrollo del estudio científico se consideró los siguientes principios éticos <sup>53,54</sup>.

**Autonomía:** significa el respeto hacia el prójimo como seres autónomos, teniendo en cuenta sus opiniones y valores personales, la decisión y privacidad de los adultos mayores en la participación de la investigación.

**Beneficencia:** Garantizar el bienestar de los que participan en la investigación, con el propósito de ofrecer cuidados de calidad de enfermería.

**No maleficencia:** Se debe actuar buscando siempre el bien del participante, todos deben recibir información con su consentimiento (**ANEXO 6**), principalmente no hacer daño.

**Justicia:** Este principio hace referencia al respeto por los derechos de quienes deciden participar de la investigación al que se le debe tratar con respeto, consideración sin diferencia alguna.



#### IV. RESULTADOS

TABLA N° 1:

Relación entre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor, en un Hospital Público de Trujillo 2021.

			CALIDAD DEL CUIDADO	GRADO DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE CUIDADO	Coeficiente de correlación	de 1,000	,234*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	73	73
GRADO DE SATISFACCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	de ,234*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	73	73

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

Fuente: Programa de Estadística SPSS.

#### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 1, se observa la contrastación de hipótesis, tanto en la calidad del cuidado de enfermería y el grado de Satisfacción en el adulto mayor se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,234 con un nivel de significancia 0,046 ( $p < 0.05$ ). Esto indica que existe correlación significativa entre ambas variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

TABLA N° 2:

Calidad del cuidado de enfermería en un Hospital Público de Trujillo 2021.

<b>CALIDAD DEL CUIDADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BAJA</b>	5	7
<b>MEDIA</b>	6	8
<b>BUENO</b>	62	85
<b>TOTAL</b>	73	100%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor.

#### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con la tabla 2, sobre calidad del cuidado de enfermería aplicado a 73 adultos mayores podemos observar que un 7% de los adultos mayores considera que la calidad del cuidado es baja y un 85% buena.

TABLA N° 3:

Grado de satisfacción del adulto mayor según dimensiones en un Hospital Público de Trujillo 2021.

<b>DIMENSIONES</b>		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	Bajo	10	14
<b>Accesibilidad</b>	Medio	23	32
	Alto	40	54
<b>TOTAL</b>		73	100%
	Bajo	15	21
<b>Explica y facilita</b>	Medio	17	23
	Alto	41	56
<b>TOTAL</b>		73	100%
	Bajo	7	10
<b>Conforta</b>	Medio	20	27
	Alto	46	63
<b>TOTAL</b>		73	100%
	Bajo	3	4
<b>Anticipa</b>	Medio	15	21
	Alto	55	75
<b>TOTAL</b>		73	100%

	Bajo	3	4
<b>Confianza</b>	Medio	9	12
	Alto	61	84
<b>TOTAL</b>		73	100
	Bajo	3	4
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>	Medio	19	26
	Alto	51	70
<b>TOTAL</b>		73	100%

Fuente: Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor.

### INTERPRETACIÓN

En la tabla 3, se observa que el grado de satisfacción en adultos mayores según dimensiones:

En la dimensión accesibilidad fue alto en un 54%, bajo en un 14%. En la dimensión Explica y facilita fue alto en un 56%, bajo en un 21%. En la dimensión conforta fue alto en un 63%, bajo en un 10%%. En la dimensión se anticipa fue alto en un 75%, bajo en un 4%. En la dimensión mantiene relación de confianza fue alto en un 84%, bajo en un 4%. En la dimensión Monitorea y hace seguimiento: fue alto en un 70%, bajo en un 4%.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en el estudio, con una muestra de 73 adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de Medicina A en un hospital público de Trujillo 2021, permitieron determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor; obteniendo los siguientes resultados:

**En la tabla N° 1**, se determinó la relación y la contrastación de hipótesis, tanto en la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción en el adulto mayor se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0,234 con un nivel de significancia 0,046 ( $p < 0.05$ ). Esto indica que existe correlación significativa entre ambas variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Estos datos convergen con lo de Díaz R, Encalada S. Realizaron la investigación “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, se contó una muestra de 80 personas mayores, los resultados fueron que el 67.5% percibieron satisfacción media, un 56.3% consideran la calidad del cuidado es media, 25.0% baja y el 18.8% alta por lo que concluyeron que entre calidad del cuidado y nivel de satisfacción presenta relación estadística significativa  $P < 0.05$  <sup>19</sup>.

Es así que el termino calidad está ligado a la salud, por lo que la atención de enfermería debe estar enmarcada en base a ello y debe desarrollar programas que favorezcan y suplan los requerimientos de la población<sup>39</sup>, de tal manera es importante tomar en cuenta la percepción del usuario respecto a la atención dado que posibilita obtener información necesaria para una mayor satisfacción.

Así mismo García L, Guevara M. En su investigación “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”, obtuvieron como resultados el 16% percibieron la calidad de cuidado del enfermero bajo, un 53% medio y el 31% alto; en relación al grado de satisfacción el 72.5% se encontraron satisfechos

y un 27.5% insatisfechos, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables <sup>20</sup>.

**En la tabla N° 2**, se observa que la calidad del cuidado de Enfermería es baja en un 7%, buena en un 85%. Estos datos son similares a los encontrados por Rosales G. Investigo sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor. En sus resultados obtuvo 6.67% perciben calidad de atención moderada y 93.33% es su calidad alta<sup>18</sup>. También a los encontrados por Baca S, Ruiz Z, los resultados fue que un 2.2% lo califico como deficiente, un 22.2 % regular, y el 75.6% bueno<sup>21</sup>.

Es importante señalar que el termino calidad se refiere al conjunto de acciones que están dirigidas a la excelencia, que se enfoca al cuidado de salud del usuario<sup>35</sup> es por eso que estos resultados obtenidos están de acorde con la definición de calidad donde los adultos mayores pueden evaluar el cuidado de enfermería de acuerdo a como ellos lo perciben.

Sin embargo, pese a que en nuestros resultados se evidencia un nivel bueno de calidad; también existe un porcentaje significativo de calidad media y baja; ello indicaría que existen aspectos que enfermería debe mejorar en el cuidado que brinda, puesto que en los siguientes años se aproxima un aumento del envejecimiento de la población de manera significativa, haciendo visible así su mayor participación a través de sus cuidados que este grupo etario requiere desde una perspectiva interdisciplinaria con profesionales comprometidos y que trabajen en equipo<sup>13</sup>

Desde la visión de la teoría de Kristen Swanson es preciso señalar que ella enfoco los cuidados como una forma educativa hacia el sujeto en la que tenemos una estimación y compromiso<sup>23</sup>, se basó en cinco conceptos principales que engloban al cuidado holístico que cómo enfermeras debemos centrarnos y tratar al paciente de forma individualizada, tomando en cuenta sus creencias sobre todo en la comprensión del usuario de acuerdo a su realidad, representada por la existencia biopsicosocial de los profesionales con el paciente,<sup>24</sup> aspectos muy importantes a tener en cuenta en esta última etapa del ciclo de vida del ser humano que es el adulto mayor.

Por otro lado estos resultados no convergen con los resultados obtenidos por Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. “Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado”, los resultados principales fueron que el 62,52% de los participantes manifestaron que el personal de enfermería coopera a cuidar su salud, mientras que un 68,75% dijo estar de acuerdo y solamente un 31,25% respondió en desacuerdo con la atención que brinda enfermería, concluyendo que en mayor cantidad de usuarios tuvieron una percepción positiva y satisfactoria y además consideraron que el personal si contribuye a mejorar su salud<sup>17</sup>.

Asimismo para Avedis Donabedian la calidad del cuidado de salud es “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”<sup>33</sup>, además hace referencia 3 componentes de la atención en salud para que esta sea de calidad, el primero es la atención técnica que es la adaptación entre la asistencia que se presta de acuerdo a los sistemas de intervención, seguido es el manejo de la relación interpersonal, se refiere a la expresión de importancia de la relación usuario- personal de salud que involucra a las actitudes, valores y comportamiento y por último el ámbito de atención del usuario que se refiere a las condiciones que presenta el entorno donde está siendo atendido <sup>34</sup>.

En síntesis, la mayoría de los resultados indican que más del 80% de adultos mayores perciben una calidad del cuidado bueno, lo que indica que estos se asemejan con los resultados encontrados. No obstante, en alguno se evidencia en menor porcentaje, estos estarían contrastando. Del mismo modo se mencionan aportes de investigaciones y aspectos teóricos que permiten profundizar el tema

**En la tabla N° 3:** Se observa que el grado de satisfacción en adultos mayores según dimensiones:

En la dimensión accesibilidad fue alto en un 54%, bajo en un 14%. En la dimensión Explica y facilita fue alto en un 56%, bajo en un 21%. En la dimensión conforta fue alto en un 63%, bajo en un 10%%. En la dimensión se anticipa fue alto en un 75%, bajo en un 4%. En la dimensión mantiene relación de confianza fue alto en un 84%, bajo en un 4%. En la dimensión Monitorea y hace seguimiento: fue alto en un 70%, bajo en un 4%.

Estos resultados convergen a los obtenidos por Saavedra J. En su investigación titulada “satisfacción del cuidado de enfermería del paciente del Hospital de Especialidades Básicas La Noria” la muestra conformada por 52 adultos mayores, los resultados nos muestran de acuerdo a las 6 dimensiones que más del 50 % se encontraron satisfechos, concluyeron que la mayoría de los encuestados existe satisfacción en relación con la atención recibida por el profesional de enfermería y solo un porcentaje pequeño estuvo insatisfecho <sup>22</sup>.

En cuanto a las 6 dimensiones de satisfacción tenemos: Primero la accesibilidad, se refiere a las acciones necesarias donde se brinda apoyo y dedicación de tiempo al usuario; segundo explica y facilita que significa brindar información clara y precisa de su enfermedad y tratamiento; tercero es conforta, enmarca el cuidado de motivar y crear un ambiente saludable para el paciente y la familia, cuarto anticipa quiere decir planificar previamente las intervenciones para prevenir complicaciones; quinto confianza, es decir ser empáticas para que el paciente pueda expresarse mejor de esta manera lograr su pronta recuperación y por ultimo monitorea y hacer seguimiento, en efecto conocer los planes e intervenciones a realizar y evaluar si se logró correctamente y en el tiempo adecuado <sup>49,50</sup>.

Cabe resaltar de acuerdo a nuestros resultados de manera global la satisfacción está por encima del 66.3% cuyas dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción alta son se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento.

Estos resultados no son similares a los encontrados por Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. “Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias” los resultados arrojaron que un 98% se encuentran satisfechos y solamente el 2% están insatisfechos con los cuidados que proporciona enfermería, concluyeron que la satisfacción de los adultos mayores es buena aunque existen algunos aspectos que se pueden mejorar tales como tener más tiempo para cada paciente, tener más conocimiento en cuanto al tratamiento, conocer más sobre cada patología <sup>15</sup>.

Es preciso acotar que la satisfacción del paciente representa ser un indicador de excelencia durante la atención sanitaria, además son resultados de la percepción



de cada persona de acuerdo a las intervenciones de enfermería<sup>43</sup>, es también un fenómeno crucial que refleja la conformidad y que se puede evaluar como un enfoque multifacético<sup>44</sup>.

Evidentemente de acuerdo a los resultados de las investigaciones existe relación entre ambas variables puesto que satisfacción viene a ser un indicador de calidad es así que en el profesional de enfermería durante la práctica clínica deben desarrollar y ejecutar estrategias que busquen conseguir resultados esperados por los usuarios<sup>9</sup> para generar satisfacción el cual está asociada con un comportamiento que cumple con las expectativas.

El trabajo de los profesionales del servicio es esforzarse constantemente por mejorar la vida de los pacientes, el tener habilidades no solo se debe abarcar lo tecnológico, es importante tener en cuenta las habilidades blandas que incluyen los valores éticos, la atención holística, todo esto para beneficio del paciente y la población<sup>46</sup>.

Cabe destacar que la presente investigación esta orientada en utilizar un enfoque cuantitativo con un método descriptivo correlacional cuyos instrumentos han sido validados con alta confiabilidad por otra parte las limitaciones fueron a causa de la coyuntura que estamos viviendo debido a la pandemia de Covid-19 y la poca accesibilidad a los adultos mayores.

Esta investigación es de mucha importancia debido a que una buena calidad del cuidado además de generar satisfacción mejora el sistema de salud, previene morbimortalidad, favorece a la recuperación y la promoción de la salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción en el adulto mayor con una correlación de Rho de Spearman de 0,234 en ambas variables y un nivel de significancia de 0,46 ( $p < 0.01$ ).
2. La calidad del cuidado en el adulto mayor en un hospital público de Trujillo fue: Buena con un 85% y bajo con un 7%.
3. El grado de satisfacción en los adultos mayores en un hospital público de Trujillo fue por dimensiones: La dimensión accesibilidad alto con 54% y bajo con 14%; explica y facilita fue alto 56%, bajo 21%; conforta fue alto 63%, bajo 10%; se anticipa fue alto 75%, bajo 4%; mantiene relación de confianza fue alto 84%, bajo 4%; monitorea y hace seguimiento: fue alto 70%, bajo 4%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Incentivar a la jefa de Enfermería del Servicio de Medicina A, que promueva en los enfermeros, el cuidado de calidad con base a la Teoría de Kristen Swanson.
2. Proponer a la jefa del servicio de Medicina A, que se realice capacitaciones y actualizaciones continuas a los profesionales de enfermería para mejorar la calidad del cuidado a los adultos mayores lo cual se va ver reflejado en la satisfacción.
3. Sugerir a la jefatura de Enfermería de Medicina A, realizar evaluaciones periódicas a los adultos mayores respecto la satisfacción con el fin de hacer mejoras continuas respecto a la calidad de atención.

## REFERENCIAS

1. Chisag M. Atención de enfermería en el adulto mayor [Internet]. ResearchGate. Universidad Tecnica de Ambato; 2018 [citado 2021 Abril 25]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/322295974\\_Atencion\\_de\\_enfermeria\\_en\\_el\\_adulto\\_mayor](https://www.researchgate.net/publication/322295974_Atencion_de_enfermeria_en_el_adulto_mayor)
2. Gavilanes V, Fernández E. Vista de Rol de la enfermería en el bienestar físico del adulto mayor [Internet]. Uta.edu.ec. 2021 [citado 2021 Apr 22]. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/727/663>
3. Tuesta J. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Arch Med (Manizales) 2018; 18(2):413-0.  
DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>
4. INEI. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. Inei.gob.pe. 2021 [cited 2021 May 26]. Available from: <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-2021-ano-del-bicentenario-de-la-independencia-el-peru-contara-con-una-poblacion-de-33-millones-35-mil-304-habitantes-11624/>
5. Romero Z, Montoya B. Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México \*. Papeles de Población [Internet]. 2017 [citado 2021 marzo 17];23(93):59–93. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/112/11252977003/html/index.html>
6. Arica V, Díaz R.. Vista de El cuidado de enfermería al adulto mayor hospitalizado: complementariedad, calor humano e interculturalidad [Internet]. Repositorio de Revistas Usat.edu.pe. 2021 [citado 2021 abril 23]. Disponible en: <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/30/509>
7. Colters C, Güell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizado. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2020 Jan [citado 2021 Abril 24];31(1):65–75. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154>
8. Sánchez J, Aguayo C, Galdames L. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2020 [citado 2021 May 17];33(3). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091/296>

9. OPS. Salud Envejecimiento. [citado 24 de Mayo de 2021] Recuperado de: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13634%3Ahealthyaging&catid=9425%3Ahealthyaging&Itemid=42449&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13634%3Ahealthyaging&catid=9425%3Ahealthyaging&Itemid=42449&lang=es)
10. Romero E, Contreras I, Moncada A. Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. Revista Hacia la Promoción de la Salud. 2016 [citado 2021 Apr 23];21:26–36. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>
11. Puch G, Uicab G, Ruiz M y Col. Investigación Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2016;24(2):129–65. Available From: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
12. Pérez E. Organización panamericana de la salud enfermería gerontológica: Conceptos para la práctica [Internet]; [citado 2021 Jun 2]. disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3106/Enfermeria%20gerontologica%20conceptos%20para%20la%20practica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Fernández G, Naún Y, Baró T, Serrano C. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. Rev. inf. cient. [Internet]. 2018 Oct [citado 2021 Jun 02] ; 97( 5 ): 999-1009. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102899332018000500999&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102899332018000500999&lng=es).
14. Puello E, Amador C, Ortega J. Vista de Impacto de las acciones de un programa de enfermería con enfoque promocional y de autocuidado en la capacidad funcional de adultos mayores [Internet]. Udenar.edu.co. 2021 [citado 2021 abril 26]. disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/2865/pdf>
15. Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Gerokomos [Internet]. 2016 Sep [citado 2021 Abr 25] ; 27(3): 109-112. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2016000300005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000300005&lng=es).

16. Holguín D; Bartolo G; Cardona N. Cuidado humanizado que recibe el adulto mayor en centros de vida de Pereira, Risaralda 2017-2018 [Internet]. Areandina.edu.co. 2017 [citado 2021 May 30]. Disponible en: <https://revia.areandina.edu.co/index.php/vbn/article/view/911/756>
17. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado [Internet]. Itslibertad.edu.ec. 2021 [citado 2021 May 30]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
18. Maritza G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Ucvedupe [Internet]. 2016 [citado 2021 May 26]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
19. Díaz R, Encalada S. Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020. Unsaedupe [Internet]. 2020 [cited 2021 May 29]; Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11770>
20. García L, Guevara M. 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. Universidad Privada Antenor Orrego; 2016
21. Baca S, Ruiz Z, Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo, [ tesis para obtener el título profesional de licenciatura de enfermería]. Trujillo: universidad Nacional de Trujillo; 2020 <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
22. Saavedra J. satisfacción del cuidado de enfermería del paciente del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, [tesis para obtener título profesional de especialidad de enfermería]. Trujillo: universidad Nacional de Trujillo;2021
23. Rodríguez Campo V.A., Valenzuela Suazo S.. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería

- profesional en Chile. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Oct [citado 2021 Jun 02]; 11( 28 ): 316-322. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es).
24. Alligood M, Tomey A. *Modelos y teorías de enfermería*. 7ed. España: Elsevier; 2011. p. 743
25. Rojas J, García M, Cárdenas L, Vázquez L, Silveira S. Adaptation of the model of kristen swanson for nursing care of elderly women. *Texto & Contexto - Enfermagem* [Internet]. 2018 Dec 3 [cited 2021 Jul 3];27(4). Available from: <https://www.scielo.br/j/tce/a/tdL8rJYnjin5yNmGQytQjWf/?lang=en>
26. Noguera N, Villamizar A. “Un milagro de vida”: de la teoría a la práctica de la enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería* [Internet]. 2015 Oct 23 [citado 2021 Jun 2];9(9):124. disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/572>
27. Alligood M. *Modelos y teorías en enfermería*. 8ed. Vol Elsevier. España; 2015. p 674- 675
28. Baez F, Nava V, Ramos L, y Col. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. 2012 [Internet]. *Unisabana.edu.co*. 2021 [citado 2021 Jun 2]. disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1643>
29. Virginia Henderson: planteamiento del modelo conceptual de Enfermería y críticas recibidas al respecto [Internet]. *Revista-portalesmedicos.com*. 2015 [citado 2021 Jun 5]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/virginia-henderson-modelo-enfermeria/>
30. Belfort E, Rodrigo E, Martínez J. *Salud mental infanto juvenil: prioridad de la humanidad ediciones científicas apal experiencias y evidencias en psiquiatría* [Internet]; Disponible en: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Salud%20Mental%20Infanto-juvenil%20Prioridad%20de%20la%20Humanidad.pdf>

31. Frenk J, Avedis Donabedian. Salud Pública de México [Internet]. 2000 Nov [citado en 2021 Jun 19];42(6):556–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/#ModalArticles>
32. Mendoza N, Placencia M Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta méd. Peru [Internet]. 2020 Ene [citado 2021 Jun 19] ; 37( 1 ): 19-26. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172859172020000100019&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172020000100019&lng=es)
33. Febré N, Mondaca k, Méndez p y col. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2018 May [citado 2021 Jun 20];29(3):278–87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
34. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Publica Mex [Internet]. 28 de marzo de 1990 [citado 19 de junio de 2021];32(2):113-7. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
35. Idrogo A, Vásquez E. Auditoría de los registros de enfermería para garantizar la calidad del cuidado. Rev Recien [Revista por internet] 2020 agosto [acceso 17 de junio 2021]; ; Vol. 9 / N° 1 disponibe en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/10/9>
36. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Quarterly [Internet]. 2005 Nov 9 [cited 2021 Jul 2];83(4):691–729. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
37. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, y COL. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública | SANUS [investigación por Internet]. Unison.mx. 2021 [acceso 2 Jun 19 2021]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
38. Yáñez F, Rivas E, Campilla M. Ethics of Care and Nursing Care. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 Jun [citado 2021 Jul 02] ; 10( 1 ): 3-17. Available from:



[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S239366062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S239366062021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

39. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2018 Jun [citado 2021 Jun 20]; 27(1-2): 107-107. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962018000100025&lng=es\\*](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962018000100025&lng=es*)
40. Salazar J, Amaris G, Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. [Internet]. Ufps.edu.co. 2021 [citado 2021 Jun 9]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
41. Silvera H. Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. Unaleduco [Internet]. 2020 [citado 2021 Jun 8]; Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79541>
42. Verde D, Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018 [Internet]. ; 2019. disponible en: [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)
43. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 Jul 02]; 20(3): 397-403. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230805312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397)
44. Safdar M, Muhammad S, Hussain A, y COL. What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet]. 2019 Mar 19 [cited 2021 Jul 2];16(6):994. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/6/994#>
45. Valverde D, Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018

- [Internet] ; 2019. Disponible en: [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)
46. Barrientos J, Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud [Internet]. ; 2018 [citado 2021 Jun 12]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
47. Ruydiaz k, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Ciencia y Salud Virtual [Internet]. 2018 [citado 2021 Jun 12];10(1):49–61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
48. Amare M. Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. Patient Preference and Adherence [Internet]. 2021 Feb [cited 2021 Jul 3];Volume 15:177–85. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7867496/>
49. Ayala L. Necesidades prioritarias de los adultos mayores según su percepción en un club del adulto mayor. Lima - Perú V. Universidad Nacional Mayor de San Marcos facultad de medicina [Internet].; 2017. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5816/Ayala\\_hl.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5816/Ayala_hl.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
50. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, y COL Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care–Q” en versión al español en población colombiana. Revista Colombiana de Enfermería [Internet]. 2016 Aug 19 [citado 2021 Jun 13];4(4):8. disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>
51. Hernández S, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
52. Hernandez S, Fernandez C, Baptista P y Col. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill education Vol 6: México; 2014

- 53.**Manzini J. DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS Análisis de la 5a Reforma, aprobada por la Asamblea General de la Asociación Médica Mundial en octubre del año 2000, en Edimburgo. Acta Bioethica [Internet]. 2000;(2). disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- 54.**RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV, Capítulo II. Principios Generales Artículo; 3º.- Principios de ética en investigación, Trujillo, 28 de agosto de 2020. disponible en: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Calidad del Cuidado	La calidad del cuidado es un conjunto de acciones que están dirigidas a la excelencia, está enfocada básicamente a la prestación de servicios del cuidado de salud del usuario <sup>35</sup> o también es como lo que uno espera de algo y se cumple lo deseado donde su evaluación debe estar enfocada en	Para medir la “Calidad del Cuidado” se aplicará el cuestionario de calidad de cuidados elaborado por Blanca Guzmán (2004) el consta con 18 items dividido en 03 componentes y las respuestas están formuladas en la escala de tipo Likert a) Siempre 03 b) Frecuentemente 02 c) A veces 01 d) Nunca 0	Componente Científico – Técnico (Item; 1-5)  Componente Interpersonal (Item; 6-13)  Componente del entorno	Calidad de cuidado de enfermería bueno: 37 - 54 puntos  Calidad de cuidado de enfermería media: 19 – 36 puntos  Calidad de cuidado de enfermería baja: 0 – 18 puntos	Ordinal

	razón a calidad de atención sanitaria <sup>36</sup> .		(Item; 14-18)		
Grado de Satisfacción	Representa ser un indicador de excelencia durante la prestación de los servicios de la salud, además es el resultado de la percepción de cada usuario de acuerdo a las intervenciones de enfermería <sup>43</sup> .	<p>Para medir el grado de satisfacción, se aplicará un Cuestionario de "Satisfacción de paciente CARE Q instrumento que fue creado por Patricia Larson en 1981, el cual consta de 46 ítems y se evalúa a través del puntaje obtenido de sus dimensiones formuladas.</p> <p>Las respuestas están conformadas en una escala tipo Likert:</p> <p>Nunca (1) A veces (2) Siempre (3).</p>	<p>Accesibilidad: (Ítems: 1-5)</p> <p>Explica y facilita: (Ítems: 6-10)</p> <p>Conforta: (Ítems: 11-19)</p> <p>Se anticipa: (Ítems: 20-29)</p>	<p>Accesibilidad:</p> <p>Nivel bajo = 5-10 pts. Nivel medio = 11-15 pts. Nivel alto = 16-20 pts.</p> <p>Explica y facilita:</p> <p>Nivel Bajo = 5-10 pts. Nivel Medio = 11-15 pts. Nivel Alto = 16-20 pts.</p> <p>Conforta:</p> <p>Nivel Bajo = 9-18 pts. Nivel Medio = 19-27 pts. Nivel Alto = 28-36 pts.</p> <p>Se anticipa:</p> <p>Nivel Bajo = 10-20 pts. Nivel Medio = 21-30 pts. Nivel Alto = 31-40 pts.</p> <p>Mantiene relación de confianza:</p> <p>Nivel Bajo = 9-18 pts.</p>	<p>cualitativa</p> <p>Ordinal</p>

		Casi siempre (4).	<p>Mantiene relación de confianza: (Ítems: 30-38)</p> <p>Monitorea y hace seguimiento: (Ítems: 39-46)</p>	<p>Nivel Medio = 19-27 pts.  Nivel Alto = 28-36 pts.  Monitorea y hace seguimiento:  Nivel Bajo = 8-16 pts.  Nivel Medio = 17-24 pts.  Nivel Alto = 25-32 pts.</p>	
--	--	-------------------	---	--	--

## INSTRUMENTOS DE DECOLECCIÓN DE DATOS

Anexo 2: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería

Fue diseñado y validado por Guzmán Blanca (2004)

Estimado adulto mayor. A continuación, se le presentara un cuestionario, cuyo objetivo principal es: Determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción del paciente adulto mayor en un hospital MINSA de Trujillo. Por favor conteste con sinceridad. Muchas gracias.

### DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: Femenino

Masculino

**INSTRUCCIÓN:** Lea con atención cada una de las afirmaciones, elija una y marque con X.

	Siempre (3)	Frecuentemente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
COMPONENTE	S	F	AV	N
<b>Componente Científico – Técnico La enfermera:</b>				
1. Le brinda información clara, y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2. Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables.				
3. Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4. Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				

5. Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
<b>Componente Interpersonal</b>				
6. Se ha presentado con UD				
7. Le pregunta por su estado de salud.				
8. Acude cuando UD. lo solicita.				
9. Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos.				
10. Escucha y atiende sus inquietudes.				
11. El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12. Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				
13. Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia UD. y sus familiares				
<b>Componente del entorno</b>				
14. Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital				
15. Percibe UD. que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16. El material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.				
17. La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo, y comodidad del ambiente hospitalario.				
18. La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente				

Anexo 3: Cuestionario de satisfacción del cuidado “CARE – Q”



De Patricia Larsson (1981)

**INSTRUCCIÓN:** Lea con atención cada una de las afirmaciones, elija una y marque con X.

<b>DIMENSIONES - ÍTEMS</b>	<b>NUNCA (1)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>CASI SIEMPRE (3)</b>	<b>SIEMPRE (4)</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor.				
La enfermera administra los medicamentos en la hora prescrita				
La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
La enfermera le pide que la llame si usted necesita ayuda para su cuidado				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
La enfermera le informa sobre el equipo de salud que está a cargo de su cuidado: nutrición, servicio social etc.				
La enfermera le da información clara y precisa sobre los cuidados que brinda				
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico tratante cuando lo necesite.				
La enfermera dialoga con su familia sobre los cuidados que le brinda a usted.				
<b>CONFORTA</b>				

La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
La enfermera muestra simpatía cuando lo cuida.				
La enfermera muestra interés al comunicarse con usted.				
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
La enfermera lo escucha con atención.				
La enfermera habla con usted amablemente.				
La enfermera permite el acompañamiento familiar				
<b>SE ANTICIPA</b> La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir riesgos en su estado de salud.				
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				

La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b> La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				

La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
El uniforme y fotocheck que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad y conocimiento.				
La enfermera es calmada				
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo 4: Calculo del tamaño de muestra

**Formula:**

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

**Donde:**

Z: Nivel de confianza – 95% (1.96)

N: Población –90 adultos mayores

P: Probabilidad a favor – 50% (0.5)

Q: Probabilidad en contra – 50% (0.5)

e: Error de estimación – 5% (0.05)

n: Tamaño de la muestra

**Reemplazando Datos:**

$$\frac{n = 90 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(90-1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$



$$\frac{n = 90 \times 3.8416 \times 0.25}{(90-1) 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$


$$\frac{n = 345.744 \times 0.25}{89 \times 0.0025 + 0.9604}$$

$$\frac{n = 86.436}{0.2225 + 0.9604}$$

$$\frac{n = 86.436}{1.1829} = .73.07 (73)$$

Anexo 5: Autorización del Hospital Regional

 GERENCIA REGIONAL DE SALUD |  HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO

 BICENTENARIO PERÚ LA LIBERTAD 2020

\*AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA\*

## CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO

**AUTORIZA:**


Realizar el Proyecto de Tesis Titulado: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN UN HOSPITAL DEL MINSA DE TRUJILLO".

Teniendo como autores a los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo:

- ARAUJO RODRIGUEZ MARIA
- MUÑOZ PINTADO ERIKA JUDITH

No se autoriza el ingreso a UCI de Emergencia

Trujillo, 18 de octubre del 2021

 REGION LA LIBERTAD  
Gerencia Regional de Salud  
OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
Hospital Regional Docente de Trujillo

*Eduars Salomón Muñoz Acevedo*  
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Hospital Regional Docente de Trujillo

ESNA/Leci  
c.c. archivo

---

**"Justicia Social con Inversión"**

Av. Mansiche 795 - Teléf. 231581 – Anexo 225 – 481218 – Telefax. 233112 – Trujillo – Perú  
capacitacion.hrdt@gmail.com

Anexo 6: Declaración de consentimiento informado

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN  
DEL ADULTO MAYOR EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE TRUJILLO 2021”

**AUTORAS:**

- Araujo Rodríguez, María
- Muñoz Pintado, Erika Judith

El presente estudio de investigación busca determinar la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo 2021.

Cabe mencionar que la información se utilizará para fines del estudio y académicos, de manera confidencial. Es por eso, que las autoras por su parte, se comprometen a respetar la decisión de su participación.

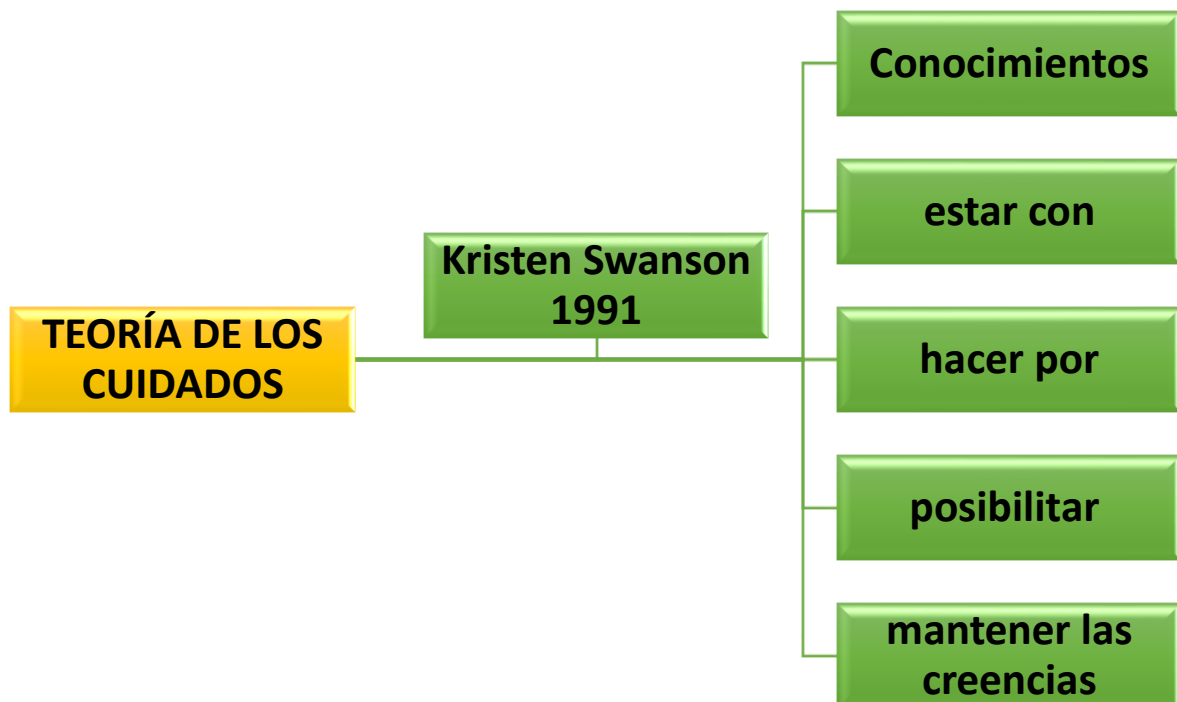
Si usted desea participar voluntariamente en la recolección de datos de esta investigación, le solicitamos que marque acepto en este documento como prueba de su consentimiento.

Por lo tanto, declaro haber sido informada respecto al propósito de la misma.

Trujillo.....de.....de 2021

## Anexo 7: Esquema del marco teórico conceptual

En base a la teoría de los cuidados de Kristen Swanson, relacionada a la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor



Elaborado por las autoras: Erika Muñoz y María Araujo.



## Anexo 8: Prueba piloto de calidad de cuidado y grado de satisfacción

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

N° Encuestas Piloto	Preguntas																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	39
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	43
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53
5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
6	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	51
9	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	46
10	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	47
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	50
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	52
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
15	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	49
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
18	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	29
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
PROMEDIO columna (i)	2.50	2.75	2.70	2.75	2.75	2.55	2.75	2.70	2.80	2.75	2.65	2.90	2.75	2.60	2.70	2.60	2.80	2.85	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.69	0.44	0.57	0.55	0.55	0.69	0.44	0.57	0.41	0.44	0.49	0.31	0.44	0.60	0.57	0.60	0.52	0.37	Columnas
VARIANZA por ítem	0.47	0.20	0.33	0.30	0.30	0.47	0.20	0.33	0.17	0.20	0.24	0.09	0.20	0.36	0.33	0.36	0.27	0.13	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si <sup>2</sup>	4.94																		44.56

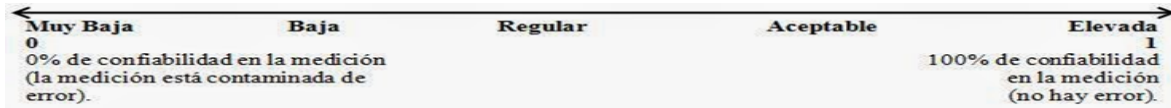
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Numero de ítems : 10

Reemplazando:

$$\alpha = 1.1111 \cdot 0.889$$

$$\alpha = 0.99$$



N°	Preguntas																										Total																								
Encuestas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	Sum fila (t)	nivel			
1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	123	3
2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	116	3		
3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	142	3			
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	177	2				
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	102	3				
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	177	3			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	182				
8	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	58				
9	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	156					
10	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	154					
11	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	167					
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	184				
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	138				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	184				
15	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	151					
16	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	2	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	152				
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	184				
18	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	120				
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	169				
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	125				
PROMEDIO column	3.00	3.20	3.20	2.95	3.10	3.00	3.20	3.30	3.20	3.05	3.10	3.10	3.15	3.25	3.25	3.15																																Varianza Total			
DESV EST column	0.92	0.70	0.77	0.89	0.91	1.08	0.89	0.92	0.83	0.94	0.91	0.79	0.93	0.97	0.91	0.99																																Columnas			
VARIANZA por ítem	0.84	0.48	0.59	0.79	0.83	1.16	0.80	0.85	0.69	0.89	0.83	0.62	0.87	0.93	0.83	0.98																																Variaciones total de ítems S <sup>2</sup>			
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S <sup>2</sup>	12.39																																														1103.52				

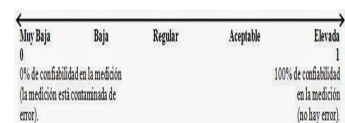
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_j^2} \right]$$

Numero de ítem 10

Reemplazando:

α= 1.11111111 0.9820452

α= 1.10

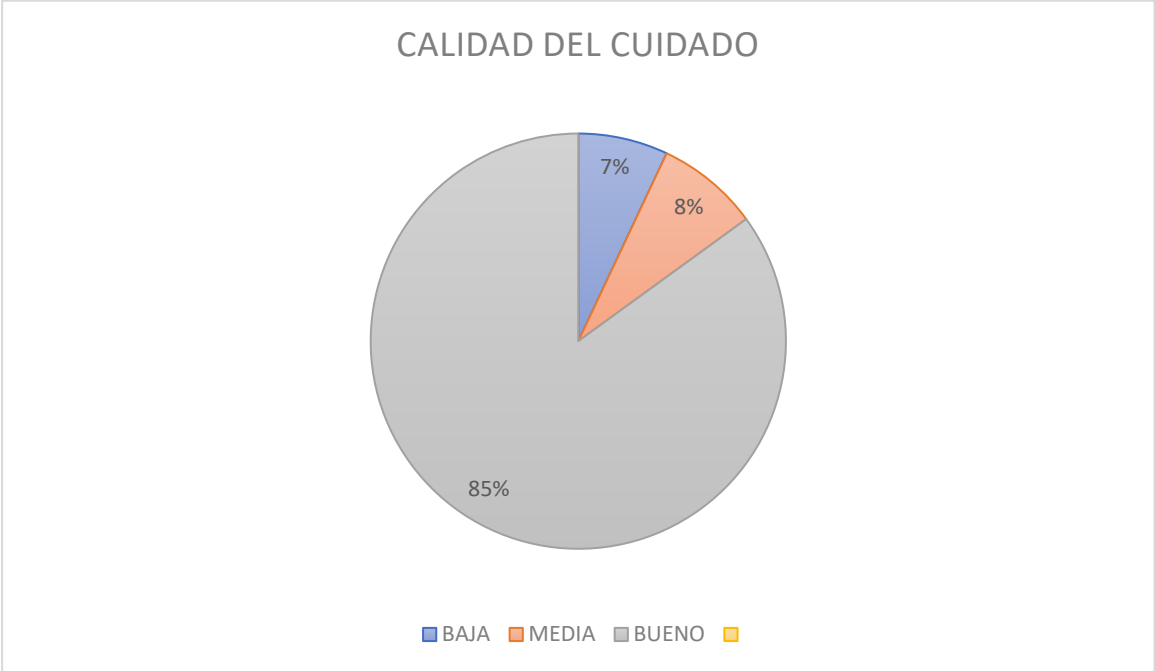


### Anexo 9: Data del cuestionario de calidad de cuidado

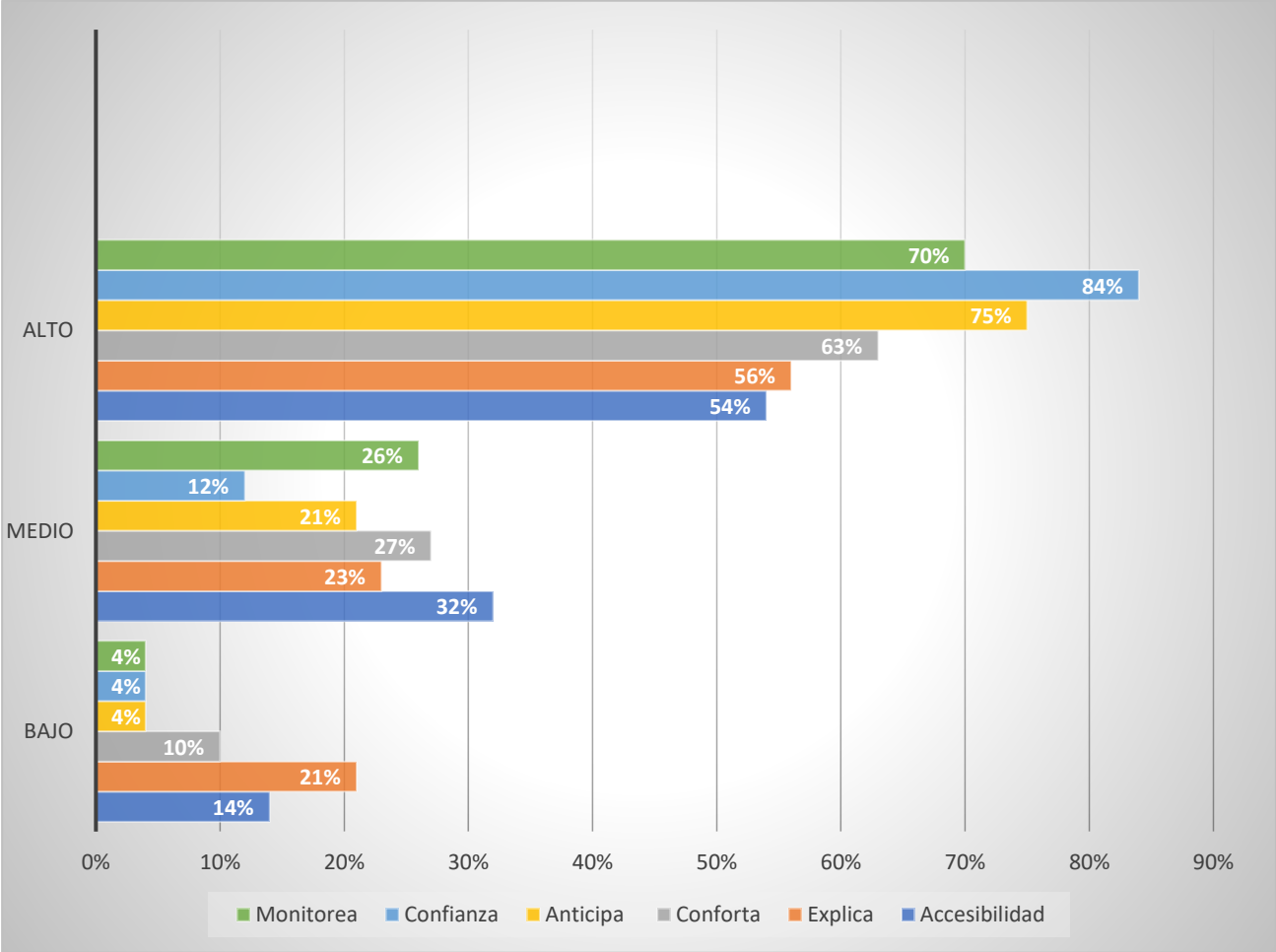
N°	CALIDAD DEL CUIDADO																			TOTAL	INTERPRETACIÓN
	FIABILIDAD					Componente Interpersonal								Componente del entorno							
	P1	P2	P3	p4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18			
1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	38	BUENO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	12	BAJA
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	21	BUENO	
4	1	1	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	32	MEDIA	
5	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	17	BAJA	
6	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	27	BUENO	
7	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	31	MEDIA	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BUENO	
9	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	9	BAJA	
10	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	10	BAJA	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
12	0	0	3	3	3	3	3	0	0	0	1	0	3	3	3	3	3	3	27	MEDIA	
13	0	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	40	BUENO	
14	0	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	19	MEDIA	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BUENO	
16	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	10	BAJA	
17	0	0	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	27	MEDIA	
18	0	3	3	3	3	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	MEDIA	
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
20	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	BUENO	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	BUENO	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	BUENO	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	BUENO	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BUENO	
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	BUENO	
28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	BUENO	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	BUENO	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	BUENO	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
36	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	BUENO	
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	BUENO	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	BUENO	
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
41	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	BUENO	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	BUENO	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	BUENO	
44	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	BUENO	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BUENO	
48	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	BUENO	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	BUENO	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	BUENO	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	BUENO	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
57	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	BUENO	
58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	BUENO	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	BUENO	
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
62	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	BUENO	
63	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	BUENO	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	BUENO	
65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	BUENO	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	BUENO	
69	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	BUENO	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	BUENO	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	BUENO	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	BUENO	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	BUENO	



**FIGURA 1:** Calidad del cuidado de enfermería en un Hospital Público de Trujillo 2021.



**FIGURA 2:** Grado de satisfacción del adulto mayor según dimensiones en un Hospital Público de Trujillo 2021.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y GRADO DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR EN UN HOSPITAL PUBLICO DE TRUJILLO", cuyos autores son MUÑOZ PINTADO ERIKA JUDITH, ARAUJO RODRIGUEZ MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 09 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA <b>DNI:</b> 18140470 <b>ORCID</b> 0000000255018959	Firmado digitalmente por: APERALTA el 14-12-2021 10:12:00

Código documento Trilce: TRI - 0213669