UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

BRISA CAROLAY GUERRERO ALVAN

ASALIA ESTHER CACERES AMASIFUEN

PUCALLPA – PERÚ
2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **diecinueve (19)** días del mes de **enero de 2024**, siendo las **08:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas**
MIEMBRO : **Dra. Auristela Chávez Vidalón**
MIEMBRO : **Dra. Rolinda Falcón Riva Agüero**

Para proceder a la sustentación pública de la tesis titulada:

"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA 2023"

Presentado por los **Bachilleres en Enfermería**:

BRISA CAROLAY GUERRERO ALVAN
ASALIA ESTHER CÁCERES AMASIFUEN

Teniendo en calidad de asesor: **Dra. Gaby Luz Panduro Salas (0000-0002-3119-4392) (DNI 00046203)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: ..... APROBADA POR UNANIMIDAD .....

Quedando las graduados expeditos para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Siendo las ..... 9:30 ..... horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **diecinueve (19) de enero** del **2024**

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

Dra. Auristela Chávez Vidalón
MIEMBRO

Dra. Rolinda Falcón Riva Agüero
MIEMBRO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ACTA DE APROBACIÓN DE INFORME FINAL DE TESIS DE PREGRADO

En Pucallpa, siendo las 9:00 horas del día 20 de diciembre del 2023, en la sala de docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas	:	Presidente
Dra. Auristela Chávez Vidalón	:	Primer Miembro
Dra. Rolinda Falcon Riva Agüero	:	Segundo Miembro

En respuesta a lo solicitado por la plataforma PILAR, se emite el dictamen firmando el acta de aprobación de la tesis titulada: **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2023."**, presentado por los Bachilleres en Enfermería: **Brisa Carolay Guerrero Alvan** y **Asalia Esther Caceres Amasifuen**, recomendándose la sustentación de la misma para continuar con los trámites respectivos.

Los miembros del Jurado Evaluador damos fe de lo actuado con las firmas correspondientes.

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
Presidente

Dra. Auristela Chávez Vidalón
Primer Miembro

Dra. Rolinda Falcón Riva Agüero
Segundo Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0687-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2023."

Autor(es)	:	**GUERRERO ALVAN, BRISA CAROLAY**
		CÁCERES AMASIFUEN, ASALIA ESTHER
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela	:	**ENFERMERÍA**
Asesor(a)	:	**Dra. PANDURO SALAS, GABY LUZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 15/11/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Brisa Carolay Guerrero Alvan.

Autor de la tesis titulada: "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023".

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dra. Gaby Luz Panduro Salas.

Facultad: Ciencias de la Salud.

Escuela Profesional: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19/01/2024

Email: brisa123mh@gmail.com Firma: Guerrero

Teléfono: 930986608 DNI: 77209207

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Asalia Esther Cáceres Amasifuen.

Autor de la tesis titulada : "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023".

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dra Gaby Luz Panduro Salas.

Facultad: Ciencias de la Salud.

Escuela Profesional: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19/01/2024

Email: Tatysita02@hotmail.com Firma:

Teléfono: 995065394 DNI: 73021192

DEDICATORIA

Primero a Dios por brindarme salud y fortaleza para poder realizar este trabajo, a mis padres Ida y Wilson por brindarme el apoyo necesario, a cada uno de mis hermanos Cristian, Adrián, Brad y a mi hermanito Valentino que me brinda las fuerzas y ganas de seguir adelante desde el cielo y a mi novio Christian por apoyarme cuando más lo necesité.

Brisa Carolay

A Dios por darme la vida y sabiduría de permitirnos cumplir este desafío, para seguir creciendo día a día como persona y profesionalmente.

A mi familia, por haber creído en mí y brindarme su apoyo incondicional, por haberme acompañado y ayudado en este arduo camino.

Asalia Esther

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por darnos la oportunidad a la juventud de formarnos como enfermeros para brindar servicios de cuidado a la persona, familia y comunidad en nuestra región, país y al mundo.

A los docentes de la Facultad Ciencias de la salud, quienes contribuyeron en nuestra formación académica y por todo el conocimiento brindado.

Al Director del Hospital Amazónico de Yarinacocha, por otorgarnos el permiso al ingreso de las instalaciones y el acceso para realizar las entrevistas a los adultos mayores.

A los adultos mayores, por ser parte primordial en este proyecto y por brindarnos su tiempo en la participación del presente estudio de investigación.

A la Dra. Gaby Luz Panduro Salas, por su asesoramiento en la realización de esta investigación, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar nuestros conocimientos.

A los jurados calificadores por su tiempo y dedicación en la revisión de este proyecto de investigación.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA..... vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DEL CONTENIDO..... ix

ÍNDICE DE TABLAS xi

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCIÓN xiv

CAPITULO I 16

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. 16

1.1. Planteamiento del problema.....16

1.2. Formulación del problema.....18

1.3. Justificación.....18

1.4. Objetivos 19

CAPITULO II 21

MARCO TEÓRICO 21

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 21

2.2. PLANTEAMIENTO TEORICO.....30

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS.....37

2.4. Hipótesis, Variables y Operacionalización de las Variables 38

CAPITULO III 42

METODOLOGIA 42

3.1. METODO DE INVESTIGACION 42

3.2. Población y muestra.....43

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos.....44

3.4. Procedimiento de recolección de Datos.....45

CAPITULO IV.....47

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....47

4.1. resultados.....47

CAPITULO V.....54

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 54

5.1. Conclusiones.....54

5.2. Recomendaciones 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....57

ANEXOS 61

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables	40
Tabla 2.	Característica Sociodemográfico sexo, estado civil, grado de instrucción, edad, procedencia, presenta SIS de los adultos mayores del Hospital Amazónico, Yarinacocha 2023	46
Tabla 3.	Relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023	48
Tabla 4.	Relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023	50
Tabla 5.	Relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023	52
Tabla 6.	Relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023	54

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. El enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental transversal con un nivel descriptivo-correlacional. La población fue de 60 adultos mayores. La técnica utilizada fue la encuesta el instrumento fue un cuestionario. Resultados Los adultos mayores del Hospital Amazónico de Yarinacocha indican que la calidad de cuidado que brinda la enfermera es adecuada con un 73.3%, respecto a satisfacción el nivel fue medio con un 61.7%. Así, en sus dimensiones: Así mismo, en sus dimensiones: técnico el 80.0% es adecuada, mientras que la satisfacción es medio con 68.3%; referente a la dimensión humano es adecuada 83.3%, mientras que la satisfacción es medio con un 71.7% y finalmente la dimensión entorno es adecuada 91.7% y la satisfacción es medio con 80.0%. Conclusión: Los adultos mayores del Hospital Amazónico de Yarinacocha indican que la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y la satisfacción es medio. No existe relación significativa (p = 0.911) entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor.

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

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the quality of nursing care and satisfaction of the elderly at the Hospital Amazónian of Yarinacocha, 2023. The approach was quantitative with a cross-sectional non-experimental design with a descriptive-correlational level. The population was 60 older adults. The technique used was the survey, the instrument was a questionnaire. Results The older adults of the Amazonian Hospital of Yarinacocha indicate that the quality of care provided by the nurse is adequate with 73.3%, with respect to satisfaction the level was medium with 61.7%. Thus, in its dimensions: Likewise, in its dimensions: technical 80.0% is adequate, while satisfaction is average with 68.3%; Regarding the human dimension, it is adequate 83.3%, while satisfaction is medium with 71.7% and finally the environment dimension is adequate 91.7% and satisfaction is medium with 80.0%. Conclusion: The older adults of the Amazonian Hospital of Yarinacocha indicate that the quality of nursing care is adequate and satisfaction is average. There is no significant relationship (p = 0.911) between quality of nursing care and satisfaction of the elderly.

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

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define que los adultos mayores son todas las personas que sobrepasen los 60 años de vida, es decir, que están en la etapa de la vejez. (1).

Cuando hablamos de cuidados de salud, cobra cada vez más importancia porque la sociedad exige de las enfermeras y enfermeros que los cuidados sean el resultado de una sólida formación profesional con un componente humano y técnico y plena consideración del entorno o contexto en el que se presta. El enfermero debe utilizar todas sus habilidades para evaluar al paciente, emitir juicio clínico, planificar los cuidados e implementar intervenciones que sean lo suficientemente asertivas y evaluables como para ganar responsabilidad personal por sus acciones, respetando siempre los derechos de los adultos mayores. (2)

La calidad de la atención en salud es parte del compromiso de todo especialista en las instituciones, por ello una enfermera es un profesional que brinda atención integral a una persona cuyo objetivo es brindar satisfacción al adulto mayor y en las diferentes etapas de la vida teniendo en cuenta la percepción y la satisfacción, por lo tanto, al cumplir con las expectativas de calidad del cuidado al adulto mayor, se dan las particularidades del proceso o servicio compensatorio, el cuidado también es parte de la naturaleza del enfermero y consiste en medidas humanas para mantener, mejorar y preservar la salud de la población, ayudando al hombre en las condiciones en que se encuentra. (3)

En marco de la salud pública y gestión de los servicios que se ofrece en dicho sector, la satisfacción del paciente es un tema relevante, ya que se considera el eje angular de la evaluación del sistema de servicio junto a la calidad y la efectividad. (4)

Considerando lo anteriormente, se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos: Capítulo I: Planteamiento del Problema, contiene los siguiente; a) Planteamiento de problema, b) Formulación del problema, c) Justificación, y d) Objetivos. Capítulo II: Marco Teórico, se enfoca: a) Antecedentes del problema, , b) Marcos teóricos conceptual, c) Base epistémico, d) definición de términos básicos y e) Hipótesis, variable y operacionalización de variables Capítulo III: Metodología de la Investigación, contiene: a) Método de la investigación, b) Población y muestra, c) Técnica e instrumentos de recolección de datos, d) Procedimientos de recolección de datos e) Tratamiento de datos Capítulo IV: Resultado y discusión; contiene: a) Resultados, hace referencia a los principales resultados encontrados, y b) Discusión, hace mención y compara los principales resultados del estudio. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, contiene: a) Conclusiones, y b) Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, la calidad de los servicios de salud se ha situado en la agenda permanente del Ministerio de Salud, al responder a eventos adversos de la salud que producen efectos desfavorables que afectan la calidad y calidez en el cuidado de los pacientes adultos mayores. (5)

La calidad de la atención de enfermería es un proceso que se centra en el conocimiento del riesgo de efectos secundarios, la eliminación innecesaria de los riesgos y la prevención de eventos que se pueden evitar de las intervenciones basadas en evidencia científica. Aunque, en el campo de la seguridad del paciente, el papel de todos los profesionales de la salud es relevante, la enfermera desempeña un papel fundamental en su participación en la mayoría de los procesos hospitalarios. (5)

El personal de enfermería es el responsable de la calidad de los cuidados que brinda, por lo que identificar las omisiones en la atención, así como los factores relacionados con dichas omisiones permite tomar las medidas pertinentes que involucran la reestructuración de los servicios de enfermería para contribuir a resolver el problema del

cuidado perdido, elevando así la calidad y seguridad en la atención al paciente. (6)

A nivel mundial, los profesionales de enfermería, representan el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud (70% del total). Entregando el mayor porcentaje de atención en todos los niveles del continuo del cuidado, lo que representa una proporción significativa de los costos operativos de las respectivas instituciones de salud. Se calcula, que representan el 25% o más de los gastos operativos anuales y hasta el 40% de los costos de atención directa. (6)

En el año 2018 se evidencian que, en relación al rango de edad, del 100% (54) de los adultos mayores que reciben cuidados de enfermería el 42.59% (23) tienen entre 60 a 69 años, 48.15% (26) entre 70 a 79 años y el 9.26% (5) es mayor de 80 años. En cuanto al sexo, el 64.81% (35) son de sexo femenino y el 35.19% (19) masculino. (7)

La baja calidad asistencial puede resultar en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención. Hay problemas de calidad en todos los países y para todas las enfermedades. Sin embargo, la intensidad del problema es variable; sigue siendo mucho peor en los países de bajos y medianos. (8)

Por tanto, consideramos que existe un problema por investigar que permite plantear las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los adultos mayores que asisten al Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?

1.3. Justificación

Esta investigación está sujeto con el nivel y profundidad del contenido informativo y conceptual que generara el estudio, en este caso se justifica por el valor de los conocimientos que se van a desarrollar en cada una de las variables presentadas como es la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor, asimismo se fundamentó las

dimensiones para cada una de ellas con sus respectivos autores. También se busca generar reflexión y debate académico sobre los conocimientos existentes. La investigación indica las razones que fundamenten la creación y utilización de instrumentos de investigación, las cuales fueron elaboradas teniendo en cuenta las dimensiones establecidas, asimismo pasarán por un proceso de validación y confiabilidad, esto resulta ser un gran aporte a otros investigadores que deseen estudiar estas mismas variables.

Los resultados de la presente investigación servirán como base y punto de partida de tomar decisiones, ya que tuvo como intención, conocer la satisfacción de los adultos mayores, desde el punto de vista que presenta el adulto mayor acerca de los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería y de esta manera poder determinar cómo se está desarrollando estos cuidados a esta población, iniciando mejoras en la atención que se le brinda.

Además, servirá como base para reforzar en la asignatura de enfermería en salud del adulto mayor, elaborar talleres de capacitación, seguir impulsando programas de mejora y garantice la formación de los futuros profesionales con una visión preventiva promocional durante esta etapa.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los adultos mayores que asisten al Hospital Amazónico de Yarinacocha Pucallpa, 2023.

- Determinar la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- Determinar la relación entre la dimensión humano de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- Determinar la relación entre la dimensión entorno de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Muños, M; Rodríguez, M. (9) En España, Se realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue conocer los factores que inciden en la satisfacción general de los pacientes. La metodología corresponde a un método descriptivo, un diseño no experimental, transversal y un enfoque cuantitativo. Los datos demográficos consistieron en pacientes que visitaron la clínica ambulatoria y una muestra representativa de 150 pacientes de la clínica ambulatoria. La técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario que previamente tuvo una fase de validación y confiabilidad. Responden a medidas e indicadores en una escala tipo Likert para conocer el grado de satisfacción. En resumen, se puede afirmar que dos factores están relacionados con el aumento de la satisfacción de los pacientes que acuden al policlínico: los pacientes masculinos y los graduados universitarios.

Salazar A; et. al (10), desarrolló la investigación titulada" Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana", con el objetivo de evaluar calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), mediante la aplicación del Care Q. Fue un estudio descriptivo y transversal, estuvo conformado por 515

pacientes, se estimó un cálculo de muestra inicial de 212 pacientes quienes respondieron al instrumento; tras eliminación por filtro a través de la pregunta control quedaron finalmente 123 pacientes que fueron captados mediante el tipo de muestreo no probabilístico. Se concluye que la calidad global del cuidado de enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las Enfermeras (os) y la academia.

Puch, G; et al (11) Concluyeron que existe relación entre el desempeño de enfermería de los pacientes hospitalizados y características sociodemográficas como estado civil, género, edad, escolaridad, tipo de diagnóstico y área de hospitalización. El autor afirmó que existe una alta correlación entre el estatus profesional y el nivel socioeconómico con la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería.

Sarda A; et al (12), Desarrolló el estudio "Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería a las personas mayores drogodependientes", cuyo objetivo es evaluar la calidad de los cuidados de enfermería a las personas mayores drogodependientes. Se trata de un estudio evaluativo, descriptivo y transversal. Compuesto por 17 enfermeras de unidades de atención primaria y 112 adultos mayores con abuso de sustancias; 75 de ellos fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio. Lo que muestra la estructura fue adecuado 77.9%, proceso 70.5% y resultado 71.4%. En

resumen, se puede afirmar que la calidad del tratamiento de los ancianos drogodependientes fue suficiente, lo que demuestra que la calidad del desempeño profesional y la satisfacción de los supervisores se mantiene y la drogadicción de los ancianos disminuye.

2.2.1. A Nivel Nacional

Céspedes E; et al (13), Se desarrolló el estudio “Satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención en el servicio de urgencias del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017”. El cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores y su relación con los cuidados. Servicio de Urgencias del Hospital Daniel Alcides Carrión. Se trata de un estudio cuantitativo correlacional prospectivo, no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 50 pacientes adultos mayores ingresados al servicio de urgencias a quienes se les aplicó un cuestionario para medir las variables de estudio, el cual fue adecuadamente validado y altamente confiable. Los resultados mostraron que la satisfacción fue alta (54%) y la preocupación (40%). La conclusión es que cuanto mayor es el nivel de atención, mayor es la satisfacción.

Baca, S, Ruiz, Z (14) En su investigación titulada “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo el objetivo principal fue resolver la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores, se realizó con una muestra de 90 pacientes,

utilizaron la prueba Tau c de Kendall para el análisis estadístico. Se llego a concluir que la atención de la enfermera es mala, 22,2% frecuente y 75,6% buena. En cuanto a satisfacción el 10% no se siente satisfecho y el 90 % de los adultos mayores están encantados. En relación a la explicación y facilitación, el 13,3 % no está satisfecho y el 86,7 % está encantado. En cuanto a comodidad y expectativas, el 12,2 % se mostró insatisfecho, el 87,8 % satisfecho. La dimensión de mantener una relación de confianza, el 18,9 % de los ancianos no están satisfechos y el 81,1 % están encantados. En la medida seguimiento, el 15,6 % no está satisfecho y el 8 % está satisfecho. Existe un vínculo importante entre la calidad de la atención de la enfermera y la satisfacción del paciente adulto mayor con los servicios de salud, el valor Tau c de Kendall es 0,163 con probabilidad 0,03.

Chumioque, M, (15), elaboró la investigación titulada" Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. servicio de geriatría del hospital Almanzor Aguinaga asenjo, periodo julio - setiembre 2017" Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriatría del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Por lo cual la muestra estuvo conformada por 80 pacientes, que cumplieron los criterios de inclusión. Se obtuvo como resultados que el 50 % manifestó un nivel bajo de satisfacción y el 26.25 % nivel medio; las dimensione evaluadas fuero: Cuidado con Calidez y Cuidados con Calidad y para

concluir esta investigación respetó en todo momento los principios de la Ética Personalista de Mons.

Urrutia, S. et al; (16) En su investigación “calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia del Hospital La Caleta Chimbote, llegó a los siguientes resultados: el 93% sobre calidad del cuidado de enfermería fue bueno y el 7 % regular.

Fernández, V.; Servan, B. (2) en su investigación “Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020, El objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor. En el cual concluye del objetivo general, existe relación directa, significativa y positiva moderada, según resultado de la prueba estadística (Rho Spearman = .707). Así, en sus dimensiones: Técnica es adecuada en 57 (47,9%) con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,552; humana 53 (44,5%) inadecuado con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,633 y en la dimensión entorno es inadecuado en 58 (48,7%) con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,653 Entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, adulto mayor del Servicio de Medicina del Hospital María Auxiliadora, en el año 2019.

Díaz, B. et al., (3) Nos presentó su estudio sobre la satisfacción del usuario en relación al cuidado enfermero, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la persona en relación a la calidad del cuidado de los enfermeros en el centro de salud

Atusparias, concluye que el 65.7% de las personas se encontraron medianamente satisfechos en la dimensión humana, en la parte técnico, se encontró un 71 % medianamente satisfechos, y en la dimensión entorno un 65%, generalmente el 79 % de pacientes expresaron estar regularmente satisfechos con respecto a los cuidados del enfermero, lo que evidencia que se debe mejorar las acciones de cuidar. (3)

Asimismo, Llatas, V., et al. (17)Nos presentó su estudio sobre, percepción del adulto mayor y los cuidados enfermeros, cuyo objetivo fue comprobar la permite que el paciente evaluado reciba adecuadamente los cuidados, también la parte humana centrado en las diferentes áreas de la vida, así como se desarrolla con su entorno. Los resultados se obtuvieron de acuerdo a sus dimensiones evaluadas sobre los cuidados de calidad que ofrece la enfermera, lo cual resulta ser regular en un 78 % y 74 %, finalmente en su conclusión, la calidad de atención de enfermería según el discernimiento de la persona adulta y adulta mayor está en el rango regular, porque existen indicadores de insatisfacción, finalmente concluyo que se evidencia una moderada correlación entre una y otra variable y que en la parte técnica, humana y entorno la satisfacción es fuerte.

Araujo E; et al (18), desarrolló la investigación titulada “Percepción del adulto mayor sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería”, con el objetivo de determinar la

percepción del paciente sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería en las dimensiones biológicas, sociocultural, espiritual y emocional, en el Puesto de Salud de Choquizonguillo – Huamachuco. Fue un estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo que consistió en recolectar datos en un periodo transversal determinado de tiempo; en una muestra de 60 adultos mayores, a quienes se les aplicó la Escala de Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe del profesional de enfermería del autor Zapata (2013). Finalmente, se concluye una percepción general del cuidado de enfermería medianamente favorable en un 82% con tendencia a ser favorable en un 18% de adultos mayores atendidos en el puesto de salud de Choquizonguillo.

García, L. Guevara, M. (19) realizaron un estudio “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 el objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo como muestra fueron 51 adultos mayores hospitalizados Los resultados evidenciaron que la calidad de cuidado del enfermero fue bajo en un 16%, medio en un 53% y alto en un 31% alto; respecto al grado de satisfacción se encontró que el 72.5% están satisfechos mientras que solo el 27.5% insatisfechos. En conclusión,

la calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado se relacionan significativamente.

Valverde, D et al (7) realizó un estudio sobre “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” Con el Objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor. Como resultado se obtuvo que del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. Se concluye que la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal predomina más, sobre las demás dimensiones.

Rosales, G; et al (20) en Lima en el año 2017 presento su trabajo de tesis cuyo objetivo es establecer la relación del Nivel Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente adulto mayor, teniendo como resultado: referente al nivel de la calidad de atención que perciben los adultos mayores es alto con un 93,3% que es en numero 56 pacientes, mientras en relación a la satisfacción califican como excelente en 52 adultos mayores que representan el 86,7%. En conclusión, se encuentra relación directa entre nivel de Calidad de atención.

Tello, M. (21), desarrollo un estudio titulado “Nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto al tipo de funcionamiento familiar en un centro de atención de salud del Minsa. 2014.” En el cual concluye del 100% (108) de adultos mayores, el 96.2% (104) están satisfechos y el 3.8% (4) insatisfechos. En cuanto a los datos generales según la edad del 100% (108), 69.4%(75) tienen entre 60 y 70 años; 19.4% (21), entre 71 y 80 años y 11.2% (12), más de 80 años; según el grado de instrucción 49.0% (53)son de secundaria completa; 29.6% (32) de secundaria incompleta 11.2% (12), de primaria completa; 5.6% (6), de primaria incompleta; y 4.6% (5), de nivel superior; con respecto a las personas con quien viven en su hogar; 44.5% (48)viven con esposo (a), hijos y nietos y 28.7% (31) con otros miembros de la familia 14.8% (16) viven solo con sus esposo (a); 12% (13), con esposo (a) e hijo.

Medina, D. (22) realizo un estudio titulado “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021” concluye que el 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad humana y un 1,08% a veces. La atención es sin demora y con mucho respeto. El 95,7% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad técnica y un 4,3% a veces. Se evidencia que se informan las reglas del servicio. El 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe un entorno de calidad y un 1,09% a veces. Se evidencia que se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo. se concluye que en la evaluación

de la calidad de atención del adulto mayor el 100% indica que la calidad de atención es alta. Por lo tanto, se brinda una atención en la cual se proporciona a los usuarios las tres dimensiones de la calidad.

2.1.3 A Nivel Local

Alarcón E; et al (23), desarrolló un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Pucallpa y hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. En el cual se concluye que: La dimensión de cuidado de estimulación tiene un nivel de satisfacción Alto, la dimensión cuidado de confirmación tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida tiene un nivel de satisfacción medio, la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de sosiego y relajación tiene un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación tiene un nivel de satisfacción alto.

2.2. PLANTEAMIENTO TEORICO

2.2.1. Cuidado de enfermería.

La calidad de cuidado es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la

prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. (24)

El concepto de cuidado ha sido proclamado como la esencia misma de la profesión de enfermería y se expresa explícita o implícitamente en la práctica profesional. Por lo tanto, ha sido objeto de varios enfoques, como los de Norman y Rohweder y Gertrud B. Ujhely, quienes afirman que es una relación de apoyo y asistencia brindada por el amamantar a la persona que lo necesita. Los teóricos de enfermería se centraron en la definición de enfermería, la relación enfermera-cliente, otros intervencionistas terapéuticos y otros en la relación cliente-usuario-persona.

2.2.1.1. Dimensión de calidad de cuidado de enfermería.

- **Dimensión Técnico:** El cuidado profesional lo conceptualizan como el cuidado de la vida de las personas que solicitan sus servicios. Con ello, el hacer de la enfermera viene a ser un acto profesional y no un acto de buenas intenciones, con la obligación de asumir conductas de cuidado, que conlleva principios y normas establecidas por la disciplina. Las enfermeras

entienden que se requiere de conocimientos constantes. (25)

Esta referida a los aspectos técnicos para una atención adecuada, se centra en la comprobación y seguridad de los procedimientos y acciones que se toma frente a un usuario, para lo cual es importante tener en cual la relación ética – calidad, además del riesgo beneficio, su objetivo principal es lograr: “Efectividad en referencia a alcanzar óptimos resultados; eficacia, aplicar la normativa en los servicios brindados, eficiencia, correcto uso de recursos para lograr los resultados; integridad y ética; seguridad; continuidad en la prestación**”.** (26)

Por ello la atención por parte del profesional en enfermería se traduce en el desenvolvimiento optimo del personal durante las técnicas y procedimientos que realiza, con lo cual demuestra a su vez su competencia científica-técnica, además de cumplir con el procedimiento médico, y brindar atención adecuada con el menor riesgo posible. (26)

- **Dimensión humana:** Está relacionado con el aspecto humano de la atención que se otorga, siento este primordial, debido a que es la base de los servicios otorgados por los trabajadores del área de salud, sus

características son: “Las relaciones interpersonales que existen.

Además, en la atención de calidad por el personal de enfermero, se debe establecer la relación entre el usuario y el profesional, en el ámbito de empatía lo cual reflejará el interés del enfermero por ayudar a la persona delicada de salud, deberá ser considerado como un ser Biopsicosocial el cual satisface sus diversas necesidades. (26)

- **Dimensión de entorno:** Está en relación al medio donde se presta el servicio de salud, está determinado por factores como la privacidad, el ambiente, la comodidad, lo cual generara confianza en paciente, esta dimensión se basa en otorgar al usuario un lugar cómodo y agradable, donde su privacidad sea respetada y que los procedimientos que se le realicen no vayan en contra su intimidad. (26)

2.2.2. Satisfacción del paciente.

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. (27)

La satisfacción de la paciente es un concepto multidimensional y subjetivo, por lo que no existe una definición única que pueda

aplicarse. Los estudios realizados para analizar la satisfacción y calidad de vida de las pacientes consideran seis áreas fundamentales: bienestar físico, bienestar psicosocial, bienestar sexual, satisfacción con el órgano afectado, satisfacción con el resultado general y satisfacción con los cuidados. No debe considerarse una medida razonable preguntar simplemente si volvería a someterse al mismo tratamiento de nuevo, ya que existen múltiples factores que pueden tener impacto en la paciente. En la actualidad, el resultado se mide en términos de eficacia, efectividad, percepción del dolor o autonomía del paciente, su sensación de bienestar físico y mental y también su satisfacción con resultado obtenido. El concepto de atención centrada en el paciente se basa en este nuevo enfoque, que se basa en: reconocer el papel activo de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud y la idea de que las decisiones clínicas deben incluir su propia perspectiva. (28)

Factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente

Desde una perspectiva estadística, Ware y colaboradores citados por (29) definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente. Son ellos:

1. La accesibilidad de los servicios

2. La disponibilidad de los recursos

3. La continuidad de los cuidados

4. La eficacia de los cuidados

5. El costo de los servicios

6. La humanización de los servicios

7. La información al paciente

8. El acceso a la información

9. La competencia profesional del trabajador de la salud.

10. El entorno terapéutico.

- **Dimensiones accesibilidad:** Considera las percepciones de los adultos mayores sobre los cuidados que reciben del personal de enfermería, no sólo los procedimientos de organización de expedientes o historias clínicas, sino también los relacionados con la amabilidad, actitud y empatía que generan. y la forma de tratamiento que brindan a los pacientes. (30)

- **Dimensión confortabilidad:** Esta dimensión involucra aspectos sustanciales para poder alcanzar la calidad de cuidados de enfermería que se requieren dentro del entorno sanitario, pues expresa la relevancia de una comunicación permanente entre enfermera – paciente, de forma que se pueda conocer exactamente lo que experimenta, piensa y sienten los adultos mayores

respecto a la atención que está recibiendo. Para ello se requiere reconocer cuales son los elementos de la comunicación que están favoreciendo el cuidado del paciente, así como aquellos que se convierten en una barrera que es necesario erradicar. (31)

- **Dimensión relación de confianza:** Está referida a los procesos realizados por enfermeros, los cuales involucran conocimiento tanto teórico como técnico, de forma que se puedan realizar de forma adecuada, siguiendo los protocolos y verificando el cumplimiento, más aún en el caso de pacientes que están hospitalizados y que tienen en los enfermeros su principal apoyo, dado que son los profesionales que los acompañan permanentemente en el proceso. (32)

Teoría del cuidado al adulto mayor.

Práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional, además de integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad enfermera. Esta asociación e interacción humanística-científica constituye la esencia de la disciplina enfermera. (33)

La enfermera va más allá de una evaluación objetiva, mostrando preocupación (interés) hacia el significado subjetivo y más profundo de la persona en cuanto a su propia situación de salud. Este

acercamiento destaca la unicidad tanto de la persona como de la enfermera, y también la mutualidad entre los dos individuos, que es fundamental a la relación. Como tal, la preocupación del que cuida y del cuidado, se conectan en una búsqueda mutua de significado (sentido) e integridad, y quizás para la trascendencia espiritual de sufrimiento. (33)

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie, por lo que denota superioridad o excelencia de algo o de alguien.
- **Calidad del cuidado:** Es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas que cuida el enfermero, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido en forma holística, efectivo y mejorado continuamente.
- **Cuidados con calidez:** Es la expresión referido por el paciente adulto mayor respecto a si los cuidados se han caracterizado por considerarlo como persona humana (con respeto, amabilidad, interés por sus necesidades afectivas, paciencia, compresión y fortalecimiento de su autoestima).
- **Profesional de enfermería:** Profesional formado en una institución universitaria, que posee el Titulo de Licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de

Enfermeros del Perú reconocida cuyo rol principal es el cuidado del paciente adulto mayor hospitalizado.

- **Paciente adulto mayor:** Toda persona varón o mujer de 60 años a más, que, por situaciones de alteraciones, desequilibrio o pérdida de la salud, se hospitalizó en el hospital Amazónico de Yarinacocha.
- **Cuidado humano:** Brindar atención de calidad a la persona en el momento que lo necesite, con respeto y sensibilidad buscando su bienestar integral.

2.4. Hipótesis, Variables y Operacionalización de las Variables

2.4.1 Hipótesis

2.4.1.1 Hipótesis General

- **Hi:** Existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

- **Ho:** No existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

2.4.1.2 Hipótesis Especificas

- **Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- **Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- **Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

- **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

2.4.2 VARIABLES

2.4.2.1. VARIABLE 1

- Calidad del cuidado de enfermería

2.4.2.2. VARIABLE 2

- Satisfacción del adulto mayor

2.4.3. Operacionalización de las Variables

La operacionalización de las variables se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición de la variable	Valor final
V1 Calidad del cuidado de enfermería	La disciplina de enfermería, según el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), se define como la ciencia que abarca los cuidados,autónomosy en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, laprevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas, en su vertiente curativa y paliativa.	D1 Técnico	Efectividad. Eficacia. Eficiencia Seguridad	Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Muy adecuado = 47 - 60 Adecuado = 33 – 46 Inadecuado = 20 - 32
		D2 Humana	Comunicación Amable Oportuna		
		D3 Entorno	Privacidad Comodidad		
V2 Satisfacción del adulto mayor.	La satisfacción del paciente es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención integral y sus percepciones de la atención recibida.	D1 Accesibilidad	Comportamiento sobre el cuidado. Relación de apoyo. Ayuda de manera oportuna.	Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alto = 45 - 57 Medio = 32 - 44 Bajo = 19 - 31
		D2 Conforta	Cuidados de los enfermeros. Atención de las necesidades del usuario. Previene complicaciones.		
		D3 Relación de confianza	Conocimiento propio de cada usuario. Dominio científico técnico y los procedimientos que realiza.		

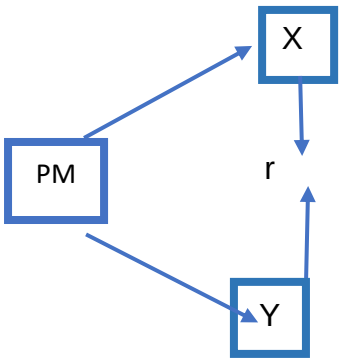
CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. METODO DE INVESTIGACION

Este estudio se realizó tomando la perspectiva del enfoque cuantitativo ya que los datos fueron recolectados mediante un instrumento de medición cuantitativo y su análisis fue realizado mediante procesos estadísticos. Su diseño metodológico fue descriptivo y transversal a la vez, descriptivo por analizar el problema sin ningún tipo de intervención y transversal ya que se hizo una sola medición del fenómeno en el tiempo. (34)

Diagrama



Donde:

PM : Adultos mayores

X : Calidad de cuidado de enfermería

Y : Satisfacción del adulto mayor

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 60 adultos mayores, atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha, durante el mes agosto de 2023, todos los participantes debieron cumplir los requisitos de selección (criterios de inclusión- exclusión).

3.2.2. Muestra

Se empleó el muestreo no probabilístico, donde no se utilizó ninguna fórmula de probabilidad para calcular la muestra, se tomó como tamaño muestral a toda la población por ser pequeña, solo se utilizó los criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión

- Estar internado en el servicio de hospitalización de medicina
- Ser mayor de edad
- Ser un paciente lúcido (ubicado en tiempo, espacio y persona
- Ser un paciente con disposición a participar de forma voluntariamente.
- Paciente que de su consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- No estar hospitalizado en el servicio de medicina

- No estar lúcido
- No mostrar disposición de ser parte del estudio
- No querer brindar su consentimiento informado

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

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Técnica

Se utilizó una encuesta de tipo entrevista, que es una técnica que se adecua mejor a las variables y poder medirlas**.** Izquierdo, E. et al. (3)

3.3.2. Instrumento

Para medir la variable Calidad de Cuidado del Enfermero se empleó un instrumento que fue utilizado con el fin de valorar la Calidad de Cuidado Enfermero de la perspectiva del adulto mayor, los mismos que fueron validados y cuya confiabilidad interna original, el cual es un cuestionario con 20 ítems distribuido en 3 Dimensiones: Primero, la dimensión técnica con 6 ítems, segundo, la dimensión humana con 6 ítems y finalmente la dimensión entorno con 8 ítems, Este cuestionario fue elaborado por Vilma Fernández y Bertha Servan en el año 2021 (ver anexo 2).

El segundo instrumento es un cuestionario que nos ayudará con la medición de la satisfacción del adulto mayor, elaborado con la finalidad de valorar la satisfacción del usuario Adulto Mayor en servicio de hospitalización, el mismo que estuvo constituido por 19 ítems distribuido en 3. Dimensiones: Primero, la accesibilidad con 5 ítems, segundo, la confortabilidad con 7 ítems y finalmente, la relación de confianza con 7 ítems. Este cuestionario fue elaborado por Vilma Fernández y Bertha Servan en el año 2021. (ver anexo 2)

Validez: El instrumento que se utilizó para la medición de la calidad del cuidado de enfermería y el cuestionario que medió la variable satisfacción fue realizada por Vilma Fernández y Bertha Serván en el año 2021, mediante criterio de juicio de expertos, obteniendo un valor estadístico binomial de 0.031 y 0.032 respectivamente, concluyendo que ambos son aplicables. (2)

Confiabilidad: De acuerdo a la naturaleza de los instrumentos estas fueron validados mediante el juicio de experto, la validez para el caso de la calidad del cuidado de enfermería alcanzo 0.885 y en el caso de la satisfacción del adulto mayor alcanzo 0.934, siendo ambos instrumentos validos. (2)

3.4. Procedimiento de recolección de Datos

- Se realizó gestiones previas a la recolección de datos, como los trámites de solicitud para la autorización dirigidas al director del Hospital Amazónico de Yarinacocha, a la jefa del servicio

de Medicina Lic. Enf. Jesika García Rodríguez, para obtener la autorización de tener acceso al servicio.

- Con el permiso brindado abordamos a los adultos mayores, se brindó la información correspondiente y le pedimos que firmen el consentimiento informado, indicándoles sobre el anonimato y confidencialidad del estudio de investigación.

Tratamiento de los datos

Los datos que se registró fueron procesados en el programa de Microsoft Excel, los cuales se trasladaron al programa IBM SPSS Statistics, versión 25, lo que permitió conocer la realidad de cada variable y sus dimensiones como son: la variable calidad del cuidado de la enfermera: en su parte técnico, humana y entorno, la variable satisfacción: Accesibilidad, conforta y mantiene relación, que permitió llegar a un diagnóstico verás de las variables de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. resultados

Tabla 2. Característica Sociodemográfico edad, grado de instrucción, estado civil y ocupación de los adultos mayores del Hospital Amazónico, Yarinacocha 2023

Características sociodemográficas	Nº	%
Sexo		
Masculino	31	51.7
Femenino	29	48.3
Estado civil		
Soltero	26	43.7
Casado	25	41.7
Viudo	1	1.7
Divorciado	7	11.7
conviviente	1	1.7
Grado de instrucción		
Sin instrucción	4	6.7
Primaria	30	50.0
Secundaria	19	31.7
Superior técnico	7	11.7
Superior universitario	0	0.0
Edad		
60 _70 años	27	45.0
71-80 años	31	51.7
80 a mas	2	3.3
Procedencia		
Costa	7	11.7
Sierra	12	20.0
Selva	41	68.3
Presenta sis		
Si	51	85.0
No	9	15.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los adultos mayores del Hospital Amazónico, Yarinacocha 2023

En la presente tabla se observa, las características sociodemográficas de los adultos mayores del Hospital Amazónico de Yarinacocha. El género predominante es masculino 51.7%, seguido al estado civil el 43.7% es soltero, el grado de instrucción el 50.0% tiene primaria. Respecto a la edad

el 45.0% tenía; entre 60-70 años, el 51.7% tenía entre 71 - 80 años. Y 3.3% 80 años a más. Referente a procedencia el 68.3% pertenece a la región selva. Finalmente, el 85.0% tiene SIS.

Diferente a los resultados de la investigación de Tello, M. (21) respecto a datos generales según la edad del 69.4% (75) tienen entre 60 y 70 años; 19.4% (21), entre 71 y 80 años y 11.2% (12), más de 80 años; según el grado de instrucción 49.0% (53) son de secundaria completa; 29.6% (32) de secundaria incompleta 11.2% (12), de primaria completa; 5.6% (6), de primaria incompleta; y 4.6% (5), de nivel superior.

Tabla 3. Relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

Calidad y cuidado de enfermería	Satisfacción del adulto mayor						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy adecuado	0	0.0	13	21.7	1	1.7	14	23.3
Adecuado	2	3.3	37	61.7	5	8.3	44	73.3
Inadecuado	0	0.0	2	3.3	0	0.0	2	3.3
Total	2	3.3	52	86.7	6	10.0	60	100

Fuente: Elaborado por. Fernández V y Servan B. 2020

En la tabla 3 se observa la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, donde la calidad del cuidado de enfermería es adecuada con un 73.3%, respecto a la satisfacción del adulto mayor el 61.7% es medio, el 8.3% es alto y el 3.3% es bajo. Podemos observar también que respecto a calidad y cuidado de enfermería el 23.3% es muy adecuado y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 21.7% y el 1.7% es alto. Y por último se observa que 3.3% la calidad y cuidado de

enfermería es inadecuada y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 3.3%.

Al contrastar la hipótesis planteada (H1). Existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. Se aplicó la prueba de correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0,05 obteniendo un *p* valor de 0.911 por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

Similar a Salazar A; et. al (10) quienes concluyeron que la calidad global del cuidado de enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las Enfermeras (os) y la academia.

Diferente al estudio de Urrutia, S. et al; (16) quienes llegaron a los siguientes resultados: el 93% sobre calidad del cuidado de enfermería fue bueno y el 7 % regular. Similar al estudio de García, L. Guevara, M. (19) evidenciaron que la calidad de cuidado del enfermero fue bajo en un 16%, medio en un 53% y alto en un 31% alto; respecto al grado de satisfacción se encontró que el 72.5% están satisfechos mientras que solo el 27.5% insatisfechos.

Tabla 4. Relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

Dimensión Técnico	Satisfacción del adulto mayor						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy adecuado	0	0.0	8	13.3	1	1.7	9	15.0
Adecuado	2	3.3	41	68.3	5	8.3	48	80.0
Inadecuado	0	0.0	3	5.0	0	0.0	3	5.0
Total	2	3.3	52	86.7	6	10.0	60	100

Fuente: Elaborado por. Fernández V y Servan B. 2020

En la tabla 4 se observa la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, donde la dimensión técnica es adecuada con un 80.0%, respecto a la satisfacción del adulto mayor el 68.3% es medio, el 8.3% es alto y el 3.3% es bajo. Podemos observar también que respecto a la dimensión técnico de la calidad y cuidado de enfermería el 15.0% es muy adecuado y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 13.3% y el 1.7% es alto. Y por último se observa que 5.0% de la dimensión técnico de la calidad y cuidado de enfermería es inadecuada y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 5.0%.

Al realizar la prueba de la hipótesis con un nivel de significancia de 0,05 obteniendo un *p* valor de 0.632 por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

Similar a Izquierdo, E. et al., (3) quienes concluyeron que el 71% de las personas se encontraron medianamente satisfechos en la dimensión

técnico, con respecto a los cuidados del enfermero, lo que evidencia que se debe mejorar las acciones de cuidar.

Diferente a la investigación de Medina, D. (22) quien concluye que el 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad humana y un 1,08% a veces. La atención es sin demora y con mucho respeto. El 95,7% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad técnica y un 4,3% a veces. Se evidencia que se informan las reglas del servicio.

Tabla 5. Relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

Dimensión humano	Satisfacción del adulto mayor						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy adecuado	0	0.0	9	15.0	1	1.7	10	16.7
Adecuado	2	3.3	43	71.7	5	8.3	50	83.3
Inadecuado	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	2	3.3	52	86.7	6	10.0	60	100

Fuente: Elaborado por. Fernández V y Servan B. 2020

En la tabla 5 se observa la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, donde la dimensión humana es adecuada con un 83.3%, respecto a la satisfacción del adulto mayor el 71.7% es medio, el 8.3% es alto y el 3.3% es bajo. Podemos observar también que respecto a la dimensión humano de la calidad y cuidado de enfermería el 16.7% es muy adecuado y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 15.0% y el 1.7% es alto.

Al realizar la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 0,05 obteniendo un *p* valor de 0.765 por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión humano de la calidad del

cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023.

Similar a Izquierdo, E., et al., (3) quienes concluyeron que el 65.7% de las personas se encontraron medianamente satisfechos en la dimensión humano, con respecto a los cuidados del enfermero, lo que evidencia que se debe mejorar las acciones de cuidar.

Similar a Llatas, V., et al. (17) concluye que se evidencia una moderada correlación entre una variable y otra y en la parte humana la satisfacción es fuerte.

Tabla 6. Relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

Dimensión Entorno	Satisfacción del adulto mayor						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy adecuado	0	0.0	3	5.0	1	1.7	4	6.7
Adecuado	2	3.3	48	80.0	5	8.3	55	91.7
Inadecuado	0	0.0	1	1.7	0	0.0	1	1.7
Total	2	3.3	52	86.7	6	10.0	60	100

Fuente: Elaborado por. Fernández V y Servan B. 2020

En la tabla 6 se observa la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, donde la dimensión entorno es adecuada con un 91.7%, respecto a la satisfacción del adulto mayor el 80.0% es medio, el 8.3% es alto y el 3.3% es bajo. Podemos observar también que respecto a la dimensión entorno de la calidad y cuidado de enfermería el 6.7% es muy adecuado y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 5.0% y el 1.7% es alto. Y por último se

observa que 1.7% de la dimensión entorno de la calidad y cuidado de enfermería es inadecuada y la satisfacción del adulto mayor es medio con un 1.7%.

Al realizar la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 0,05 obteniendo un *p* valor de 0.312 por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023

Diferente a la investigación realizada por Fernández, V.; Servan, B. (2) En el cual concluye existe relación directa, significativa y positiva moderada, según resultado de la prueba estadística (Rho Spearman = .707). Así, en sus dimensiones: Técnica es adecuada en 57 (47,9%) con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,552; humana 53 (44,5%) inadecuado con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,633 y en la dimensión entorno es inadecuado en 58 (48,7%) con prueba estadística de coeficiente Rho Spearman ,653Entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario, adulto mayor del Servicio de Medicina del Hospital María Auxiliadora, en el año 2019**.**

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En la mayoría de los adultos mayores, el género predominante es masculino, seguido del estado civil soltero, el grado de instrucción primaria, respecto a la edad predominan adultos mayores tenía entre 71 - 80 años, en su mayoría proceden de la región selva y finalmente, un porcentaje elevado tiene SIS.
- No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023; sin embargo, porcentualmente se observa que la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y la satisfacción es media del paciente adulto mayor.
- No existe relación significativa entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023; sin embargo, porcentualmente se observa que la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y la satisfacción es media del paciente adulto mayor.
- No existe relación significativa entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023; pero se observa

que la dimensión humana de la calidad del cuidado de la enfermera es adecuada y la satisfacción es media del paciente adulto mayor.

- No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023; por ende, se observa que la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y la satisfacción del adulto mayor es media.

5.2. Recomendaciones

- A la jefa de enfermería establecer un plan de mejora en los servicios de medicina para lograr satisfacer el cuidado de las necesidades del adulto mayor.
- A la jefa de enfermeras del área de Medicina y los enfermeros asistenciales, desarrollar técnicas específicas de intervención de enfermería para mejorar calidad del cuidado del enfermero y así lograr la satisfacción del usuario, adulto mayor.
- A los enfermeros del área de medicina, se recomienda investigar más sobre este tema de investigación, ya sea a nivel local y nacional o internacional, porque es importante conocer sobre los cuidados preventivos promocionales para los adultos mayores y poder aplicarlos en su labor diaria.
- A los enfermeros del área de medicina promover un trato humanizado, mejorar la comunicación interpersonal efectiva entre enfermeras y pacientes para una atención más eficaz.

- Al jefe del área de Medicina en coordinación con los familiares favorecer un entorno favorable, expresado en comodidad, confort, privacidad como parte de la calidad del cuidado del enfermero y así lograr la satisfacción del usuario, adulto mayor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organizacion Mundial de la Salud. calidad y cuidado del adulto mayor. 2022.
2. Fernández Sandoval V, Servan Terrones B. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020. Lima:; 2020.
3. Izquierdo Chavez E. Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo. , chiclayo; 2022.
4. Quispe Zanabria Y. Nivel de satisfaccion respecto al cuidado del enfermero en el centro de salud san martin de socabaya arequipa peru 2021. , Arequipa; 2021.
5. Hernandez Cruz R, Moreno Monsivais MG, Echevarria Ribera S, Diaz Oviedo A. Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado; 2017.
6. BELMAR A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizado; 2020.
7. Valverde Alberco DC. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermeria en un centro de atencion del adulto mayor, lima, 2018. peru:, lima; 2018.
8. Proaño Calderon A. La mala calidad de la atención de salud mata. ; 2018.
9. Muños Cruz M, Rodriguez Marmol M. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Enfermería Actual de Costa Rica [online]. 2017. 2017.
10. Salazar A, Villareal G, Alvis G. Calidad del cuidado de enfermeria brindado por profesionales en una ciudad colombiana 2019. ; 2019.
11. Punch KU G. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfaccion del paciente adulto hospitalizado. 2016.
12. Sarda Prada A, Hay Codies B, Sanchez Echevarria ZM. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería a adultos mayores fármaco-dependientes. 2017.
13. Cespedes Espinoza s, Obregon Diestra D. Satisfaccion del paciente adulto mayor frente a los cuidado de enfermeria en el servio de emergencia del hospital daniel alcides carrion, callao 2017. lima:; 2018.
14. Baca Arteaga SK, Ruiz Rodriguez ZM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes adultos mayores en el hospital de Belem de Trujillo. 2020.

15. Chumioque Delgado MS. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio - setiembre 2017. 2018.

16. Urrutia Mundaca S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote. 2015. chimbote:; 2017.

17. LLatas Nuñez V. Percepción del adulto mayor frente al cuidado enfermero brindado en un Centro de Salud I-3 MINSA, Chiclayo. 2019" Lambayeque; 2020.

18. Araujo Escobedo M. Percepción del adulto mayor sobre el cuidado que recibe el profesional de enfermeria. 2019.

19. Garcia Leyton L, Guevara 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. 2016.

20. Rosales Ponte G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. 2017.

21. Tello Sales M. Nivel de satisfaccion del adulto mayor con respecto al tipo de funcionamiento familiar en un centro de salud del minsa 2014. 2015.

22. Medina Diaz D. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. 2022.

23. Alarcon Estrada L, Gomez Melendez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Pucallpa y hospital amazónico en el mes de junio y julio 2017. 2018.

24. Organizacion Mudial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad; 2020.

25. Garcia M, Gomez B, Becerril L, Rojas A, Ortega Y. Construccion emergente del concepto:cuidado profesional de enfermeria. 2011 diciembre.

26. Diaz Mamani R, Encalada llunco S. Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital IIIGoyeneche Arequipa 2020"; 2020.

27. Castro Prieto M, Villagarcia Zacereda H, Saco Mendez S. satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital antonio lorena: mayo- agosto 2013. 2013.

28. Cachula Laura E. calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital regional zacarias correa valdivia. 2020.

29. Rios Castillo L, Avila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfaccion del paciente. 2004.

30. Davis Toledo G, Bustamante Muñoz W, Lopez Caja I. La buena enfermera según las personas mayores: "que sea amable, dedicada y que me explique. 2021 Enero.

31. Aguirre Raya D, Elers Mastrapa Y, Oria Saavedra M, Pascual Cuesta Y. Comunicación de Enfermería con el adulto mayor o su cuidador en una comunidad del Municipio 10 de Octubre, 2018. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2020 Setiembre.

32. Belmar A, Coltters C, Cuell M. Gestion del cuidado de enfermeria en la persona mayor hospitalizado. Revista Médica Clínica Las Condes. 2020.

33. Ramos Guajardo S. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. 2018.

34. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodologia de la investigacion. McGrawHill. 2014; sexta edicion.

35. Lenis CA, Manrrique FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. ; 2015.

36. Obregon Gutierrez N, Bonfil Albella A. Cuidados perdidos» y calidad de los cuidados durante la pandemia por COVID-19: factores y estrategias influyentes. 2021 junio.

37. Vargas Celis I, Soto Guerrero S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. 2020 enero.

38. Acuña P. Educación al Paciente: Vital Para Obtener Mejores Resultados. 2022 enero.

39. Reconde Suarez D, Peña Figueredo MdlA. Las regularidades teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultado científico enfermero. 2019 febrero.

40. Mamani Vilca G, Palomino Quispe I. Factores que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería, desde la percepción del Usuario del Hospital I Edmundo Escomel, junio – setiembre 2015. ; 2016.

41. Zamora de Gomez N, Morales I. Atencion de enfermeria al paciente oportuna,segura, humana y continua. ; 2021.

42. Martinez Carbajal N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. ; 2018.

43. Ayuso D. La importancia de la empatía en enfermería. ; 2017.

44. Muños de Vesa A, Morales Moreno I, Bermejo Higuero J. La Enfermería y los cuidados del sufrimiento espiritual. ; 2021.

45. Landeta Belda L. La comunicación, pieza clave en enfermería. ; 2012.

46. Rodriguez Ramos M, Velasquez Quintero AG. Trato digno en los cuidados de enfermería al paciente pedriatico. 2014.

47. Romeo Cmbra P, Martin Arevalo MV, Delgado Deza S. Presentación de la enfermera a sus pacientes. 2021.

48. Subiela García J, Abellón Ruiz J, Celdrán Baños A, Manzanares Lázaro J. La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. 2014 Abril.

49. Iraburu M. Confidencialidad e intimidad. ; 22006.

50. Alganaraz M, Perez A. Cuidado, higiene y conford de la unidad del paciente. ; 2012.

51. Guerrero Ramírez R, Elisa Meneses M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson. 2016.

52. Hernandez Sampieri R. Metodologia de la investigacion. 2014.

53. Becerra Ureta N, Melgarejo Solano B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales ; 2021.

54. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá. 2018 junio.

55. Lopez Roldan P. Metodologia de la investigacion social cuantitativa. 2015 Febrero.

56. Parazo Herrado M. Satisfaccion del cuidado del enfermeria en usuarios hopitalizados en institucion de salud villavicencio, colombia. 2021 Julio.

57. Palma Barrera I. “características del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital según la percepción de los internos de enfermería 2014; 2015.

58. Cordoba. Como prevenir las caidas en adultos mayores. ; 2023.

59. Medio Perez A, Valera Otero D, Piñas Costales G. La importancia de la humanizacion de la empatia en el ambito sanitario. 2020 Julio.

60. Monje V P. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. 2018 Setiembre.

61. Promedco. Comodidad: una necesidad de los pacientes. 2020 Julio.

62. paciente Ud. https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448140893.pdf. [Online].; 2020.

63. Cabana Lopez C. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022. 2023.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2023.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra
General ¿Cuál es la relación entre nivel de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023? **Específicos** ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los adultos mayores que asisten al Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023? ¿Cuál es la relación entre nivel técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023? ¿Cuál es la relación entre nivel humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023? ¿Cuál es la relación entre nivel entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023?	**General** Determinar la relación que existe entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023 **Específicos** Identificar las características sociodemográficas de los adultos mayores que asisten al Hospital Amazónico de Yarinacocha Pucallpa, 2023. Determinar la relación existente entre nivel técnico científico de calidad del cuidado de enfermería sobre la dimensión técnica científica y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023 Determinar la relación existente entre nivel humano de calidad del cuidado de enfermería sobre la dimensión técnica científica y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023 Determinar la relación existe entre nivel entorno de calidad del cuidado de enfermería sobre la dimensión entorno y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023	**General** Hi: Existe relación significativa entre de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023. **Especifica** Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023 Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023 Hi: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha**,** 2023	V1. calidad de cuidado de enfermería. V2. satisfacción del adulto mayor	**Técnico** **Humano** **Entorno** **Accesibilidad** **Confortabilidad** **Relación de confianza**	Efectividad. Eficacia. Eficiencia Seguridad Comunicación Amable Oportuna Privacidad Comodidad Comportamiento sobre el cuidado. Relación de apoyo. Ayuda de manera oportuna. Cuidados de los enfermeros. Atención de las necesidades del usuario. Previene complicaciones. Conocimiento propio de cada usuario. Dominio científico técnico y los procedimientos que realiza.	**Enfoque:** Cuantitativo. **Diseño:** No experimental. **Tipo:** Transversal **Estudio:** Correlacional	Población estuvo constituida 60 adultos mayores atendidos en el hospital amazónico de Yarinacocha

ANEXO 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÌA

INSTRUMENTO

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Somos estudiantes de enfermería y estamos realizando un estudio que permita conocer el cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, Hospital Amazónico-Yarinacocha 2023. No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

DATOS GENERALES

- SEXO

Femenino ( ) Masculino ( )

- ESTADO CIVIL

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

- GRADO DE INSTRUCCIÓN

Sin instrucción( ) Primaria( ) Secundaria ( ) Sup. Técnica ( ) Sup. Universitaria ( )

- EDAD

60 _70 años ( ) 71 _ 80 años ( ) 81 a más ( )

- PROCEDENCIA

Costa ( ) Sierra ( ) Selva ( )

- PRESENTA SIS

SI ( ) NO ( )

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO

A. PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Señores, somos las Bachilleres CÁCERES AMASIFUEN, ASALIA ESTHER Y GUERRERO ALVAN, BRISA CAROLAY en esta oportunidad solicito vuestra colaboración respondiendo los siguientes ítems, para el desarrollo de la tesis titulada CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA, 2023.

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

		Nunca	**N**
		A veces	**A**
		Siempre	**S**

I.CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

ITEMS		1	2	3
DIMENSION TECNICO				
1	La enfermera es efectiva en sus intervenciones y transmite confianza.			
2	La enfermera es eficiente cuando administra el tratamiento en el horario programado.			
3	La enfermera es eficiente que brinda un cuidado de calidad y con calidez.			
4	La enfermera cuida la seguridad, se lava las manos antes y después de atenderlo			
5	La enfermera inspira seguridad y confianza en su trabajo.			
6	La Enfermera le informa a detalle los procedimientos que va realizar.			

	DIMENSION HUMANA			
7.	La enfermera es asertiva lo llama por su nombre y muestra amabilidad.			
8.	La enfermera muestra una escucha activa a sus comentarios.			
9.	La enfermera muestra empatía.			
10.	La enfermera le brinda soporte emocional.			
11.	La enfermera es oportuna, le atiende con prontitud.			
12.	La enfermera es oportuna a su solicitud.			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
13.	La enfermera respeta la privacidad o individualidad.			
14.	La enfermera muestra interés por mantener ordenado el ambiente terapéutico.			
15.	La enfermera muestra interés por la limpieza del servicio.			
16.	La enfermera promueve la comodidad en su cuidado Personal.			
17.	La enfermera muestra preocupación por su comodidad y confort.			
18.	La enfermera promueve la actividad física libre de riesgos.			
19.	La enfermera lo educa para el cuidado en el hogar.			
20.	La enfermera orienta sobre los efectos adversos del medicamento.			

2: Cuestionario para medir la satisfacción

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

ANEXO 3

Universidad Nacional de Ucayali

Facultad Ciencia de la Salud

Escuela Profesional de enfermería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo……. Con documento de identificación N°…… declaro que: He sido informada del objetivo de la investigación para el que se solicita mi colaboración. He comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad. También sé que las personas responsables de la investigación son Cáceres Amasifuén, Asalia Esther Nº Celular 995065394 y Guerrero Alvan, Brisa Carolay Nº celular 930986608. Por todo ello, doy mi consentimiento para participar en la investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2023."

Firma*:* ……..

Fecha: ……

ANEXO 4
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Calidad y cuidado de enfermería

	Variable 1: Calidad del cuidado enfermero																				
Elementos muestrales	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	$\sum_{i=1}^{20} i$
Encuestado 1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	26
Encuestado 2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	30
Encuestado 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	24
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
Encuestado 5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
Encuestado 6	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	1	1	2	37
Encuestado 7	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	37
Encuestado 8	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	32
Encuestado 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Encuestado 10	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
Encuestado 11	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	25
Encuestado 12	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
Encuestado 13	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
Encuestado 14	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	34
Encuestado 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Encuestado 16	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	27
Encuestado 17	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	27
Encuestado 18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	28
Encuestado 19	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	35
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Encuestado 21	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	27
Encuestado 22	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	29
Encuestado 23	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	29
Encuestado 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Encuestado 25	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	30
	0.41	0.47	0.41	0.7	0.55	0.41	0.55	0.4	0.68	0.49	0.54	0.6	0.49	0.41	0.49	0.54	0.55	0.49	0.33	0.6	63.5136

Sumatoria de ΣSi^2: 10,1 La varianza de la S_T^2: 63,5

Número de ite K: 20

Coeficiente de α:

0,885

Satisfacción del adulto mayor

	Variable 2: Satisfacción del usuario																				19
Elementos	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19		$\sum_i It$
Encuestado 1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		49
Encuestado 2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1		26
Encuestado 3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1		31
Encuestado 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1		51
Encuestado 5	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3		49
Encuestado 6	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1		38
Encuestado 7	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2		34
Encuestado 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		38
Encuestado 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		38
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		20
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1		55
Encuestado 12	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1		22
Encuestado 13	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		24
Encuestado 14	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		51
Encuestado 15	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2		32
Encuestado 16	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		21
Encuestado 17	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		20
Encuestado 18	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1		28
Encuestado 19	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2		45
Encuestado 20	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3		51
Encuestado 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2		22
Encuestado 22	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3		32
Encuestado 23	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1		32
Encuestado 24	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	1	3		40
Encuestado 25	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1		32
	0.67	0.64	0.67	0.76	0.63	0.77	0.72	0.75	0.68	0.69	0.92	0.53	0.79	0.79	0.76	0.66	0.87	0.76	0.68		119.942

Sumatoria de las varianzas de los items $\sum Si^2$: 13,8

La varianza de la suma de los items S_T^2 : 120

Número de items K: 19

Coeficiente de Alfa de Cronbach α : 0,934

ANEXO 5

PRUEBA DE HIPÓTESIS MEDIANTE SPEARMAN

CALIDAD Y CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR.

				calidad y cuidado de enfermería	satisfacción del adulto mayor
Rho de Spearman	calidad y cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación		1,000	-,015
		Sig. (bilateral)		.	,911
			N	60	60
	satisfacción del adulto mayor	Coeficiente de correlación		-,015	1,000
		Sig. (bilateral)		,911	.
			N	60	60

TÉCNICO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

				Técnico	satisfacción del adulto mayor
Rho de Spearman	Técnico	Coeficiente de correlación		1,000	-,063
		Sig. (bilateral)		.	,632
			N	60	60
	satisfacción del adulto mayor	Coeficiente de correlación		-,063	1,000
		Sig. (bilateral)		,632	.
			N	60	60

HUMANO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

			Humano	satisfacción del adulto mayor
Rho de Spearman	Humano	Coeficiente de correlación	1,000	-,039
		Sig. (bilateral)	.	,765
		N	60	60
	satisfacción del adulto mayor	Coeficiente de correlación	-,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,765	.
		N	60	60

ENTORNO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

			Entorno	satisfacción del adulto mayor
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	-,133
		Sig. (bilateral)	.	,312
		N	60	60
	satisfacción del adulto mayor	Coeficiente de correlación	-,133	1,000
		Sig. (bilateral)	,312	.
		N	60	60

Anexo 6








CAMA 23
ISIDRO
6 B4
COMUNICADO
SE COMUNICA A LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES QUE ESTA PROHIBIDO SENTARSE EN LAS CAMAS