

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE ENFERMERIA



**Nivel de Satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de
los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida,
Piura – 2024.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autor:

Vilela Pingo, Emily Aleska Brillith
ORCID N° 0009-0002-9610-0593

Asesor:

Mg. Aranda Benites, Elida Egberta
Código ORCID N° 0000-0001-6141-0685

Piura - Perú

2025

Índice

Índice.....	ii
Índice de tablas.....	iii
Palabras clave.....	iv
Constancia de Originalidad	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	15
Resultados	20
Análisis y discusión	24
Conclusiones	29
Recomendaciones.....	30
Referencias bibliográficas	31
Anexos	40

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de la satisfacción de paciente	16
Tabla 2 Escala de la calidad de atención.....	17
Tabla 3 Confiabilidad de satisfacción	18
Tabla 4 Confiabilidad de calidad de atención	18
Tabla 5 Relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad técnico científico en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	20
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los adultos mayores y relación con la dimensión calidad humana en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	21
Tabla 7 Evaluar como el nivel de satisfacción de los adultos mayores se relaciona con la dimensión calidad del entorno en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	22
Tabla 8 Relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.....	23

Palabras clave

Satisfacción, adulto mayor, cuidados, enfermería, calidad

Keyword

Satisfaction, elderly, care, nursing, nursing, quality

Línea de Investigación.

Línea de Investigación:	Desarrollo del cuidado enfermero
Área	Ciencias médicas y de la salud
Subárea	Ciencias de la salud
Disciplina	Enfermería

Constancia de Originalidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN E.S. I-3 MICHAELA BASTIDA, PIURA - 2024" del (a) estudiante: VILELA PINGO EMILY ALESKA BRILLITH, identificado(a) con Código N° 2516200052, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 15 de septiembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LA
CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN E.S. I-3 MICAELA
BASTIDA, PIURA – 2024.

LEVEL OF SATISFACTION OF OLDER ADULTS ON THE QUALITY OF
NURSING CARE IN E.S. I-3 MICAELA BASTIDA, PIURA - 2024.

Resumen

La investigación tuvo por objetivo, determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024 Fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental - transversal. La población fue de 100 adultos mayores. Los resultados determinaron que los adultos con baja satisfacción tienden a percibir cuidados de baja calidad (19%), mientras que aquellas con satisfacción media los asocian principalmente con una calidad media (23%). Quienes presentan alta satisfacción perciben en su mayoría una calidad alta (17%). Además, se encontró, que la satisfacción de los adultos mayores se relaciona significativamente con las dimensiones, calidad técnico científico ($p=0.001$), calidad del entorno ($p=0.011$), sin embargo, no existe relación la calidad humana ($p=0.146$). Se concluyó que, existe relación estadísticamente significativa ($p=0.001 < 0.05$) entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería, aceptándose la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Satisfacción, adulto mayor, cuidados, enfermería, calidad

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction of older adults and the quality of nursing care at the Micaela Bastida Health Center (E.S. I-3), Piura, in 2024. It was an applied study with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 100 older adults. The results showed that older adults with low satisfaction tended to perceive low-quality care (19%), while those with medium satisfaction primarily associated it with medium quality (23%). Those with high satisfaction mostly perceived high quality (17%). Furthermore, it was found that the satisfaction of older adults was significantly related to the dimensions of technical and scientific quality ($p=0.001$) and environmental quality ($p=0.011$); however, no relationship was found with human quality ($p=0.146$). It was concluded that there is a statistically significant relationship ($p=0.001 < 0.05$) between the level of satisfaction of older adults and the quality of nursing care, thus accepting the research hypothesis.

Keywords: Satisfaction, elderly, care, nursing, nursing, quality

Introducción

En el ámbito internacional en Ghana, la investigación realizada por Fuseini et al. (2022), buscó evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería entre ancianos hospitalizados. La investigación empleó una metodología cuantitativa y relacional. La muestra fue de 206 adultos mayores. Los resultados mostraron que el 72.3% de los participantes observaron una calidad de cuidados de enfermería moderada, y el 23.8% reportó una satisfacción moderada. No se encontró una asociación significativa entre las variables. Se concluyó que la satisfacción de cuidados de enfermería es baja.

De acuerdo con Burgueño et al. (2021) realizaron un estudio en el Hospital de Cantón Cuenca, cuyo propósito fue determinar la percepción de pacientes con relación a la calidad de atención ofrecida. Estudio descriptivo relacional y la muestra estuvo constituida por 216 pacientes. Los resultados demostraron que el 70% eran mayores de 65 años, imperando las mujeres, el estado civil casado con un 86%. El 65.3% tuvo una percepción positiva de la calidad. Además, se encontró una correlación estadísticamente significativa con las variables edad ($p=0.000$) y nivel de instrucción ($p=0.001$). Concluyendo que los pacientes mostraron un alto grado de satisfacción con la atención y el cuidado recibido. Las variables sociodemográficas como la edad y nivel de instrucción presentaron una asociación significativa con el nivel de satisfacción en la calidad de la atención recibida.

En el ámbito nacional, López y Arévalo (2023), investigaron con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores en el Hospital Vitarte, Lima, en 2023. El método utilizado en este estudio fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional, se aplicó el cuestionario Care-Q a una muestra de 158 participantes. Los resultados mostraron que el 45.57% consideraron la calidad de atención como moderada, el 36.71% baja y el 17.72% alta. Respecto al nivel de satisfacción, el 50% lo calificaron como regular, el 28.48% como malo y el 21.52% como excelente. Asimismo, se evidenció una relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente adulto

mayor ($r = 0.703$, $p\text{-valor} < 0.05$). La dimensión humana del cuidado también mostró una correlación significativa ($r = 0.765$, $p\text{-valor} < 0.05$), así como el ambiente del hospital ($r = 0.867$, $p\text{-valor} < 0.05$). Concluyendo, que existe una relación entre las variables.

Asimismo, Candela, Quicaña y Gómez (2022) también ejecutaron una investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción de los adultos mayores y la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería del Hospital Municipal de Arequipa. El Método fue cuantitativo-correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de 169 adultos mayores. Los resultados indicaron que la mayoría reportaron una baja satisfacción con la atención recibida. En particular, las dimensiones de comunicación y percepción de individualidad del paciente destacaron negativamente. Además, la mayoría de los encuestados percibieron una baja calidad en la atención de enfermería, especialmente en términos de fiabilidad y capacidad de respuesta. Concluyendo que existió una relación entre las variables de estudio.

En Lima, Bautista y Ramos (2022) investigaron con el propósito fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de medicina general de un hospital estatal ubicado en Lima, año 2021. El método fue cuantitativo-transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados. Los resultados mostraron que el 55% consideraron buena la calidad del cuidado de enfermería, el 45% regular, y ninguno la consideró mala. En cuanto a la satisfacción, el 70% estuvieron satisfechos con la atención relacionados a la accesibilidad, explicación, confort, anticipación, confianza, y seguimiento, mientras que el 30% se sintieron poco satisfechos. El análisis de correlación reveló una relación significativa entre las variables ($p=0.031<0.05$). Se concluyó que existe una relación entre ambas variables.

Por otro lado, Izquierdo (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayaltí – Chiclayo, en 2021. La metodología fue básica y diseño no experimental. La muestra incluyó a 65 adultos mayores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada entre las

variables (Pearson = 0.541 y $p < 0.05$). En conclusión, se encontró una relación positiva moderada indicando que a una mayor calidad del cuidado mejor satisfacción se tiene en el adulto mayor.

En la misma línea, Araujo y Muñoz (2021) en Trujillo, se propusieron establecer la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo. EL método fue cuantitativo y correlacional. La muestra fue conformada por 73 adultos mayores. Los resultados encontraron que el 85% calificaron la calidad del cuidado como buena, el 6% como media y el 7% como baja. Respecto al grado de satisfacción, las dimensiones que adquirieron un puntaje superior al 70% fueron: confort, anticipación, confianza, monitoreo y seguimiento. En contraste, las dimensiones de accesibilidad, explicación y facilitación obtuvieron un puntaje inferior al 54%. Concluyendo que existe una relación baja pero significativa entre las variables ($Rho = 0.234$ y $p = 0.46$).

Así también Reyes (2021) ejecutó una tesis con el fin de establecer la relación de la satisfacción de pacientes y la calidad del cuidado, el estudio se realizó en el Hospital Regional en Trujillo. El método fue básico no experimental-correlacional. La muestra fue de 179 personas. Los resultados fueron que, el 23.5% calificó la calidad del cuidado como bueno, el 56.4% como regular y el 20.1% como malo, así también el 24.6% tuvo un nivel de satisfacción mientras que el 75.4% estuvo insatisfecho, mediante un chi cuadrado χ^2 : 78.11 ($p < 0,01$). Se concluyó que hay relación entre las variables y que más de la mitad tuvo un nivel bajo de satisfacción debido a una mala calidad de atención brindada de parte de las enfermeras.

En cuanto, Diaz y Encalada (2020) cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los adultos mayores del Hospital III Goyeneche Arequipa. La metodología fue descriptivo cuantitativo correlacional y diseño no experimental. La muestra consistió en 80 adultos mayores hospitalizados. Los resultados mostraron que el 67.5% presentaron una satisfacción media con la calidad del cuidado de enfermería. El 56.3% consideraron que era media, el 25.0% baja, y el 18.8% la evaluaron como alta. Se concluyó, que hubo una relación significativa entre las variables ($p < 0.05$).

Collantes y Clavo (2020) a través de un estudio buscaron determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y el cuidado proporcionado por enfermería. El método fue de tipo relacional y diseño no experimental – transversal. La muestra fue 80 pacientes. Los resultados revelaron que el 58.7% eran mujeres, el 36.3% convivientes y el 33.8% poseían estudios primarios. En cuanto a la satisfacción, el 93.7% se mostraron medianamente satisfechos con la dimensión humana, el 91.3% con la dimensión oportuna y el 63.7% con la dimensión segura. Respecto al cuidado de enfermería, el 58.7% consideraron que fue regular. En conclusión, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados ($p > 0.05$), no pudiendo corroborar la hipótesis del investigador.

Para la fundamentación científica se cuenta con los siguientes aportes, empezando con Ortega et al. (2019), quien habla de la importancia de la satisfacción del paciente, mencionando que su medición es importante porque demuestra el éxito de una enfermera al brindar atención, las enfermeras a menudo se enfrentan a la ansiedad, la tensión o la agitación cuando tratan con los pacientes, estas al brindar una buena atención, los pacientes pueden sentirse satisfechos si creen que han recibido la atención que merecen, lo cual, puede también contribuir en su mejoría, además la satisfacción es una medida importante por tres razones, una porque es un fuerte predictor del cumplimiento al tratamiento y la adherencia, en segundo lugar porque se considera una herramienta muy útil para valorar modelos de enfermería, y la sentir dado por los usuarios debe ser utilizada permanentemente para la prestación de los servicios.

De acuerdo con Donabedian, la satisfacción de los pacientes se refiere a las evaluaciones que resultan de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes. Estas evaluaciones no solo reflejan el nivel de eficiencia en la atención brindada, sino que también permiten controlar y verificar su desempeño (Palmieri, 2020).

Por su parte el Ministerio de Salud (2023) lo define como el grado en que los establecimientos sanitarios cumplen con las percepciones y expectativas de quienes

reciben sus servicios. Las dimensiones que evalúan la satisfacción del paciente están referidas a:

Accesibilidad, donde se consideran las percepciones que tienen los adultos mayores sobre la atención que reciben de los profesionales de enfermería. Esto abarca no solo la organización de expedientes o fichas clínicas, sino también aspectos como la amabilidad, la disposición, la empatía que demuestran y la calidad de los cuidados que brindan a los pacientes (Davis et al., 2021).

Confortabilidad, esta dimensión abarca aspectos esenciales para lograr la calidad de los cuidados de enfermería necesaria en el entorno sanitario. Resalta la importancia de una comunicación constante entre la enfermera y el paciente, permitiendo conocer con precisión las experiencias, pensamientos y sentimientos de los adultos mayores sobre la atención que reciben. Es crucial identificar los elementos de la comunicación que benefician el cuidado del paciente, así como aquellos que actúan como barreras y deben ser eliminados (Aguirre et al., 2018).

Relación de confianza, referido a los procesos que llevan a cabo los enfermeros, los cuales requieren tanto conocimientos teóricos como técnicos. Estos procesos deben realizarse adecuadamente, siguiendo los protocolos establecidos y verificando su cumplimiento, especialmente en el caso de pacientes hospitalizados, quienes dependen en gran medida de los enfermeros, ya que son los profesionales que los acompañan de manera constante y duradera (Coltters et al., 2020).

Medir la satisfacción de los pacientes es una práctica clave para evaluar la calidad y gestión de los servicios de salud, ya que refleja la percepción del usuario tras recibir atención. Su finalidad es determinar si el paciente está satisfecho con la atención recibida. Un estudio validó el instrumento CARE Q, creado por Patricia Larson, para medir la satisfacción con los cuidados de enfermería. La versión en español mostró validez y confiabilidad para 46 ítems, exceptuando los ítems 2, 8, 29 y 39, permitiendo su uso en investigaciones similares (Sepúlveda, 2016).

La satisfacción está estrechamente ligada a la calidad, siendo crucial alcanzarla para cumplir con las numerosas expectativas del adulto mayor que enfrenta problemas propios de su edad. Un alto grado de satisfacción en los adultos mayores implica igualar o superar sus expectativas respecto al servicio recibido, reflejando la capacidad del proveedor para satisfacer sus necesidades de salud. Evaluar la satisfacción es de suma importancia, ya que se ha comprobado que un paciente satisfecho es más propenso a seguir las recomendaciones terapéuticas y, en consecuencia, mejorar su salud. Además, permite medir el éxito logrado en el paciente, es decir, los beneficios obtenidos o los cambios en su salud (Pérez, 2023).

Con respecto a la Calidad del cuidado de enfermería, se define como un conjunto de componentes complejos que incluye el conocimiento profesional, las competencias y el manejo adecuado de la tecnología, todo ello dirigido a proporcionar un servicio óptimo a los pacientes (Karaca y Durna, 2019). Este enfoque busca atender las necesidades de los pacientes, brindando una interacción adecuada entre los profesionales (Amed et al., 2019).

La OMS define la calidad de atención como las acciones de los profesionales de salud orientadas a mejorar el bienestar del paciente en todas las etapas del cuidado: promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. Implica brindar un servicio de excelencia, seguro y oportuno, valorado por el paciente y su familia, considerando los factores que influyen en la salud y los riesgos asociados a la atención (Fariño et al., 2021).

De manera similar, Avedis Donabedian ofrece una de las definiciones más aceptadas de calidad en el sistema sanitario, indicando que consiste en las atenciones proporcionadas por los profesionales de la salud basadas en fundamentos científicos. Esto asegura que los resultados maximicen los beneficios para la salud del paciente y minimicen en gran medida los riesgos asociados con la atención sanitaria (Gutiérrez et al., 2019).

El Ministerio de Salud del Perú (2024) enfatiza que la calidad de vida es la piedra angular, una aspiración legítima de las sociedades y una responsabilidad compartida

por todos los actores sociales, bajo la guía de los gobiernos. La importancia de la calidad está respaldada por normativas legales y constitucionales que establecen el derecho a la salud como fundamental para todos los individuos. Esto implica garantizar estándares de calidad en la atención sanitaria, con un enfoque especial en los cuidados de enfermería brindados las 24 horas del día. Las Licenciadas en Enfermería desempeñan un papel crucial al brindar vigilancia continua, cuidadosa y detallada a las personas durante sus etapas finales de vida.

En este contexto, se menciona que la calidad del cuidado brindado por la enfermera se refiere al nivel de atención que equilibra los beneficios del cuidado con los riesgos potenciales. Este cuidado está basado en un proceso metodológico y en diversas teorías de enfermería, donde el paciente es el centro de atención, y el trato humano e integral son los principios fundamentales de la profesión (Mejías, 2019).

Donabedian destaca que, al analizar la calidad, es fundamental considerar tres aspectos principales. En primer lugar, menciona las relaciones interpersonales, es decir, la interacción entre la enfermera y el paciente. En segundo lugar, se refiere al aspecto técnico, que abarca las habilidades científicas y el equipamiento que la enfermera emplea durante la atención. Por último, menciona el entorno, entendido como el contexto físico donde se brinda la atención de la enfermera. Además, se enfatiza que atención estas dimensiones o componentes de la calidad de no deben considerarse como procesos independientes, sino que están estrechamente interrelacionados. Por lo tanto, su evaluación debe realizarse de manera integral y conjunta (García, 2018).

La variable será evaluada por tres dimensiones, la primera dimensión técnico científica: La dimensión técnico-científica abarca los procesos técnicos y científicos que la enfermera emplea en sus cuidados, incorporando principios como seguridad, eficiencia, eficacia, efectividad, continuidad e integralidad (Jópez et al., 2021). Seguridad se refiere al entorno en el cual se proporcionan los cuidados al paciente, asegurando que las intervenciones de enfermería sean seguras al favorecer la salud del paciente y al mismo tiempo minimizar los riesgos asociados (Menéndez et al., 2020).

La eficiencia implica el uso óptimo de los recursos disponibles durante el proceso de atención al paciente. La enfermera realiza sus cuidados considerando adecuadamente los insumos necesarios como medicamentos, dispositivos médicos y equipamiento, asegurándose de contar con lo necesario para cada intervención (George et al., 2021). Continuidad se refiere a la consistencia en la prestación de cuidados, evitando duplicidades o interrupciones. La enfermera ofrece sus servicios de manera constante durante su jornada laboral, respondiendo a las necesidades del paciente y manteniendo un registro adecuado de sus intervenciones, asegurando una atención oportuna. Integralidad se refiere al enfoque holístico en la prestación de cuidados por parte de la enfermera, considerando al paciente y a sus familiares como participantes activos en su autocuidado. La enfermera evalúa integralmente al paciente, considerando los aspectos físicos, psicológicos y emocionales de su salud, e involucrando a los familiares en todas las etapas del proceso de atención (Torres et al., 2020).

La segunda dimensión humana, abarca las relaciones interpersonales entre el profesional de la salud y el paciente durante las atenciones sanitarias, incluyendo aspectos como el respeto a los derechos individuales, la provisión de información completa, oportuna y veraz, el interés demostrado por la enfermera durante la atención, el trato amable y empático, y la aplicación de principios éticos (Llames et al., 2018).

El respeto a los derechos de las personas se refiere al comportamiento digno, cortés y tolerante de la enfermera hacia cada paciente, reconociendo y considerando sus derechos en todas las etapas de la atención. La información oportuna, veraz y completa implica comunicar al paciente y a sus familiares el estado de salud actual, niveles de autocuidado y currículum (Silva et al., 2020).

El interés hacia las personas se manifiesta en el esfuerzo del personal sanitario por satisfacer las necesidades del paciente. La amabilidad y empatía se refieren a la conducta que genera confianza y seguridad durante la atención, especialmente en situaciones de incertidumbre debido a la enfermedad del paciente. La ética se relaciona con los valores y principios morales que guían al personal sanitario en la prestación de

cuidados, reconociendo el valor único de cada individuo. La dimensión humana es crucial en el desarrollo de la calidad de la salud, ya que refleja las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes durante un cuidado integral (Hurtado et al., 2021).

La tercera dimensión calidad del entorno, abarca los espacios físicos donde se brinda atención al paciente en un establecimiento de salud. Factores como limpieza, orden, privacidad, comodidad, ambientación, equipamiento e infraestructura influyen directamente en la percepción de satisfacción del usuario. Estos elementos son esenciales para garantizar una atención adecuada, segura y acorde con el nivel o especialidad del centro de salud, impactando en la calidad del servicio (Mejías y Borges, 2021).

La medición de la calidad es un proceso clave para evaluar la excelencia de los servicios de salud, basándose en la percepción de los pacientes. Su opinión permite conocer su satisfacción o insatisfacción, así como detectar fortalezas y debilidades en la atención y gestión de la institución sanitaria (Salas, 2021).

En este contexto, la opinión de los usuarios es fundamental para evaluar la calidad de la atención en salud, considerando no solo el tratamiento físico, sino también el apoyo psicológico, afectivo y la participación familiar. La calidad se refleja en la interacción profesional-paciente, el soporte brindado y un entorno adecuado en limpieza, orden y seguridad (Duron et al., 2020).

En resumen, para medir la calidad de manera óptima según la propuesta de Avedis Donabedian, es crucial considerar estos tres componentes principales. Además, es fundamental realizar un análisis integral de la calidad, abordando de manera conjunta las interacciones personales, la competencia técnica de los profesionales y las condiciones del entorno donde se ofrece la atención. Esto permite identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en los procesos de atención sanitaria (Henao et al, 2018).

Teoría del autocuidado de Dorotea Orem, describe los cuidados de enfermería como un conjunto de acciones dirigidas por enfermería para satisfacer las necesidades básicas de aquellas personas que requieren apoyo debido a una incapacidad para autocuidarse adecuadamente (Naranjo et al., 2017). Según Orem, la salud de las personas se ve influenciada por la calidad de sus prácticas de autocuidado diario; aquellos que adoptan estilos de vida saludables pueden mejorar significativamente su salud física y mental, reduciendo los riesgos para la salud. Cuando los pacientes están bajo cuidado de enfermería, especialmente en situaciones de déficit de autocuidado debido a condiciones críticas, la enfermera debe proporcionar cuidados que aborden todas las necesidades básicas del paciente para apoyar su tratamiento y recuperación (Prado et al., 2014).

Orem también destaca la importancia de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow para desarrollar el concepto de autocuidado. Esto implica que el autocuidado puede lograrse satisfactoriamente necesidades como seguridad, fisiológicas, de pertenencia, amor, estimación y autorrealización. En su visión, la enfermería surge como respuesta cuando las personas experimentan un déficit en la satisfacción de estas necesidades fundamentales (Moreno, 2018).

Además, Orem establece tres requisitos esenciales para el cuidado: requisitos universales, que son necesidades básicas que toda persona debe satisfacer en diferentes etapas de la vida; requisitos de cuidado de sí mismo, que incluyen procesos de desarrollo que afectan la salud; y requisitos de cuidado de sí mismo debido a desviaciones de la salud, relacionados con defectos genéticos y estructurales y sus efectos correspondientes. Así, el papel de la enfermería consiste en asegurar que las necesidades de los pacientes sean atendidas a lo largo de sus diversas condiciones de vida y desarrollo, fomentando el autocuidado y promoviendo la independencia en el cuidado (Contento y Quinauco, 2019).

La teoría de la variable satisfacción subraya la importancia del cuidado humanizado en enfermería, particularmente crucial para los pacientes geriátricos. En este contexto, se adopta el modelo de Joyce Travelbee, conocida como persona a

persona, que se fundamenta en el enfoque fenomenológico. Este enfoque busca comprender las experiencias y sentimientos de los pacientes durante cada fase del cuidado, promoviendo un alto grado de empatía y conexión emocional. Esto no solo implica proporcionar respuestas terapéuticas y clínicas, sino también trascender hacia una visión holística (Mastrapa et al., 2020).

El presente estudio se justifica teóricamente ya que tiene como objetivo ampliar los conocimientos sobre la satisfacción de los pacientes adultos mayores y la calidad del cuidado proporcionado por enfermeras, ofreciendo además una revisión actualizada que contrasta los resultados obtenidos con el marco teórico correspondiente. Avedis Donabedian enfatiza interrelaciones paciente-enfermera, conocimientos técnicos, y ambiente de atención como clave para evaluar calidad y satisfacción del paciente en interacción.

En el ámbito social, es fundamental para la salud adulta, ya que permite identificar sus estilos de vida, fortaleciendo el conocimiento del personal de enfermería. Este profesional participa en casi todos los aspectos del cuidado del adulto, mejorando así la calidad de atención.

En el ámbito práctico, busca entender cómo la satisfacción de los adultos mayores se vincula con la calidad del cuidado enfermero en el contexto hospitalario. Los resultados permitirán identificar necesidades y expectativas, desarrollando estrategias para mejorar el cuidado, asegurando que sea integral, seguro, oportuno y de alta calidad.

La justificación metodológica se sustenta en un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y correlacional, adecuado para medir con precisión el nivel de satisfacción de adultos mayores respecto a los cuidados de enfermería y analizar la relación entre las variables estudiadas.

El estudio aportará con información científica a los profesionales de enfermería quienes a partir de los resultados mejoraran sus cuidados a pacientes en el servicio de

emergencia; aun cuando los profesionales cuenten con un tiempo limitado, en ese tiempo deberán realizar acciones que favorezcan la satisfacción del paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) proyecta que la población de adultos mayores aumentará del 12% al 22% entre 2015 y 2050, destacando su vulnerabilidad por cambios biológicos y emocionales. La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2021) señala que, entre 2019 y 2022, los adultos mayores en América Latina enfrentaron desafíos de salud debido a las condiciones sanitarias globales, revelando deficiencias en los sistemas de salud. La OMS (2020) indica que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes podrían evitarse con atención de alta calidad, subrayando que el 60% ocurre en países de ingresos bajos y medianos.

Estudios de Nigussie et al. y Lofi et al. reflejan altos niveles de insatisfacción con el cuidado enfermero, con un 50.8% y 80% respectivamente (Lofi et al., 2019). En Perú, Tuesta (2018) encontró que el 74% de adultos mayores están insatisfechos con el cuidado de enfermería, mientras que Chumioque (2018) identificó que el 50% y 26.25% expresan niveles bajos y medios de satisfacción. Valverde reportó que el 31.48% y el 12.96% reflejan insatisfacción en diferentes grados.

La percepción negativa sobre el cuidado enfermero, centrado solo en lo biológico, desatiende la integralidad y el humanismo, lo que genera insatisfacción en este grupo vulnerable (Martínez, 2018). Por su parte, Sánchez et al. (2018) subrayan la importancia de una atención completa para satisfacer las necesidades de los adultos mayores hospitalizados.

En el E.S. I-3 Micaela Bastida se presentan problemas de atención en adultos mayores relacionados en los cuidados de enfermería, considerándose que son un grupo vulnerable debido a su edad y condiciones de salud, por lo que requieren una mejor atención. Aunque los profesionales de enfermería están debidamente capacitados, es fundamental conocer la percepción de los pacientes para realizar mejoras cuando sea necesario y fortalecer los aspectos positivos del cuidado brindado. En este contexto, se presenta la formulación del problema:

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024?

Con respecto a la definición conceptual de nivel de satisfacción, es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2023). La cual se midió operacionalmente mediante un cuestionario satisfacción del usuario” modificado, cuya versión original es el CARE–Q (Caring Assessment Instrument), Está constituido por 20 preguntas y a través escala tipo Likert.

En cuanto a la variable Calidad de atención, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como el conjunto de actividades realizadas por los profesionales de la salud para mejorar la salud del paciente en diversas etapas, incluyendo promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos (Fariño et al., 2019). Operacionalmente esta variable se mide a través del cuestionario de calidad de Atención de Enfermería, orientado en sus dimensiones y consta de 37 ítems, con escala tipo Likert.

Se planteó como hipótesis: H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024; y como objetivos específicos:

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad técnico científico de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad humana de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad del entorno de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se clasificó como aplicada, debido a que tuvo como finalidad resolver problemas prácticos y proponer mejoras en gestión, desarrollo de proyectos e innovación tecnológica (Paniagua y Condori, 2018).

Enfoque cuantitativo, porque la información fue medida en cantidades, porcentajes y comparada teóricamente (Fainete, 2023). Diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable (Hernández y Mendoza, 2018). Transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento (Hernández et al., 2016).

Descriptivo, al permitir describir las características actuales de las variables (Sánchez et al., 2018). Correlacional, al buscar la relación entre satisfacción del adulto mayor y calidad del cuidado de enfermería (Arias y Covinos, 2021).

Población y muestra

La población estuvo constituida por 100 adultos mayores atendidos en el Establecimiento de salud I-3 Micaela Bastida. La muestra de estudio fue una muestra censal, estuvo conformada por el total de los usuarios adultos mayores atendidos en el E.S. I-3 Micaela Bastida. La técnica de muestreo que se aplicó fue no probabilística.

Criterios de inclusión

- Persona mayor o igual a 60 años.
- Usuario de los servicios de enfermería del E.S. I-3 Micaela Bastida
- Lucida y orientada en tiempo, espacio y persona.
- Sin impedimentos para expresarse verbalmente
- Participa voluntariamente participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- No ser usuario de los servicios de enfermería del E.S. I-3 Micaela Bastida.
- Tener un alto grado de dependencia.
- No aceptar participar en la investigación.

Técnicas e instrumentos

La técnica usada fue la encuesta, según Pino (2016) es la obtención de información a través de herramientas e instrumentos. Y como instrumento se consideró el cuestionario, según Pino (2016) que es el conjunto estructurado de preguntas relacionadas a las variables de estudio.

Instrumento 1: Cuestionario de satisfacción del paciente

El método de recopilación de datos es una versión modificada del "Cuestionario de Satisfacción del Usuario", basado originalmente en el CARE-Q (Caring Assessment Instrument) desarrollado por Patricia Larson en 1981, este cuestionario evalúa la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería a través de cinco opciones de respuesta tipo Likert, abarcando accesibilidad, comodidad y establecimiento de confianza en tres dimensiones. Consta de 20 preguntas donde los encuestados eligen una sola respuesta por ítem. Los estándares del cuestionario se definen de la siguiente manera:

Tabla 1

Escala de la satisfacción de paciente

Rango de valores				
General	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Nivel
66 – 100	21 – 30	23 – 35	23 – 35	Alto
37 – 65	11 – 20	13 – 22	13 – 22	Medio
20 – 34	6 – 10	7 – 12	7 – 12	Bajo

Nota. Información obtenida del instrumento

Instrumento 2: Cuestionario calidad de Atención de Enfermería

El método utilizado para recoger datos sobre la primera variable es el "Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería". Este instrumento está diseñado para evaluar el nivel de calidad en los cuidados, procedimientos, terapias y métodos asistenciales proporcionados por las enfermeras. Utiliza una escala Likert de cinco

puntos, desde totalmente en desacuerdo (1 punto) hasta totalmente de acuerdo (5 puntos), abarcando tres dimensiones: calidad humana, calidad técnica y calidad del entorno.

El cuestionario consta de 37 preguntas, donde los encuestados eligen una única respuesta por ítem. Los criterios de evaluación del instrumento están establecidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Escala de la calidad de atención

Rango de valores				
General	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Nivel
125 – 185	41 – 60	58 – 85	27 – 40	Alto
63 – 124	21 – 40	29 – 57	14 – 26	Medio
12 - 62	12 – 20	17 – 28	8 – 13	Bajo

Nota. Información obtenida del instrumento

En cuanto a la validez y confiabilidad

1. Experto 1.

Apellidos y Nombres: Rojas Olivera, Carmela

Profesión: Licenciada En enfermería

Especialidad: Cuidado enfermero en emergencias y desastres

Grado académico: Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica

2. Experto 2.

Apellidos y Nombres: Sandoval Moran María Fanny

Profesión: Licenciada en enfermería

Especialidad: Cuidado enfermero en emergencias y desastres

Grado académico: Maestro en gestión del cuidado de enfermería

3. Experto 3.

Apellidos y Nombres: Mezones Reyes, Robert David

Profesión: Licenciado en enfermería

Especialidad: Cuidado enfermero en emergencias y desastres

Grado académico: Licenciado en enfermería en la especialidad Cuidado enfermero en emergencias y desastres

Asimismo, se realizó la prueba confiabilidad mediante el alfa de Cronbach – Variable Nivel de Satisfacción.

Tabla 3

Confiabilidad de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,859</u>	<u>20</u>

De acuerdo con la tabla que se encuentra en el anexo 4, la confiabilidad del instrumento fue de 0.859 en la variable Nivel de satisfacción, el cual significa es excelente confiabilidad.

Prueba confiabilidad mediante el alfa de Cronbach – Variable Calidad de atención:

Tabla 4

Confiabilidad de calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,849</u>	<u>37</u>

De acuerdo con la tabla que se encuentra en el anexo 4, la confiabilidad para la variable Calidad de atención de 0.849, el cual es de excelente confiabilidad

Todo este registro fue ingresado en el software estadístico SPSS versión 25, con la finalidad de analizar las respuestas y dar cumplimiento de los objetivos del estudio y comprobar las hipótesis. Se aplicó un análisis correlacional descriptivo de las variables nivel de satisfacción y calidad de atención; estos resultados fueron presentados por medio de tablas y se aplicó un análisis inferencial.

Resultados

Tabla 5

Relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad técnico científico en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

		Calidad técnico científico					Prueba de Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de satisfacción	Bajo	f	21	11	0	32	$\chi^2 = 75.47$ p=0.001
		%	21.0%	11.0%	0.0%	32.0%	
	Medio	f	0	28	10	38	
		%	0.0%	28.0%	10.0%	38.0%	
	Alto	f	0	10	20	30	
		%	0.0%	10.0%	20.0%	30.0%	
Total		f	21	49	30	100	
		%	21.0%	49.0%	30.0%	100.0%	

En la tabla 1 se observa que los adultos mayores con satisfacción baja tienden a percibir una calidad también baja en un 21% o media en un 11%, y ninguno califica la calidad como alta. Asimismo, los adultos con satisfacción media se concentran principalmente en una percepción de calidad media en un 28%, con algunos que reconocen calidad alta (10%). Finalmente, los adultos con satisfacción alta perciben mayoritariamente calidad alta (20%) o media (10%), y ninguno considera que la calidad fue baja.

Esto sugiere que la calidad técnico-científica del servicio influye directamente en la percepción de satisfacción del adulto mayor. A mayor calidad, mayor es el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios. Según la prueba estadística de Chi cuadrado cuyo valor de $p < 0.05$, indica una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la percepción de calidad técnico-científica.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los adultos mayores y relación con la dimensión calidad humana en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

		Calidad humana				Prueba de Chi cuadrado
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de satisfacción	Bajo	f	6	9	17	32
		%	6.0%	9.0%	17.0%	32.0%
	Medio	f	12	14	12	38
		%	12.0%	14.0%	12.0%	38.0%
	Alto	f	13	6	11	30
		%	13.0%	6.0%	11.0%	30.0%
Total	f	31	29	40	100	
	%	31.0%	29.0%	40.0%	100.0%	

$x^2 = 6.81$

$p=0.146$

En la tabla 2, se observa que cuando el nivel de satisfacción Bajo, la mayoría percibe alta calidad humana (17%), asimismo hay un número importante que considera la calidad como media (9 personas, 9.0%).

Cuando el nivel de satisfacción es medio, la distribución es muy equilibrada 12%, 14% y 12% entre las tres categorías de calidad, esto sugiere que, para las personas con satisfacción media, la percepción de calidad humana no se inclina claramente hacia ningún extremo. Finalmente, el nivel de satisfacción Alto, el mayor grupo percibe calidad humana baja (13%), solo el 11% con satisfacción alta califican también como alta la calidad humana.

Los resultados estadísticos se observan que el valor- $p = 0.14$, lo cual indica que no existe una relación estadísticamente significativa al nivel convencional de 0.05. Esto significa que, en esta muestra, el nivel de satisfacción no depende directamente de cómo se percibe la calidad humana.

Tabla 7

Evaluar como el nivel de satisfacción de los adultos mayores se relaciona con la dimensión calidad del entorno en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

		Calidad del entorno				Prueba de Chi cuadrado	
		Bajo	Medio	Alto	Total		
Nivel de satisfacción	Bajo	f	20	9	3	32	x ² = 29.71 p=0.011
		%	20.0%	9.0%	3.0%	32.0%	
	Medio	f	7	22	9	38	
		%	7.0%	22.0%	9.0%	38.0%	
	Alto	f	5	9	16	30	
		%	5.0%	9.0%	16.0%	30.0%	
Total	f	32	40	28	100		
	%	32.0%	40.0%	28.0%	100.0%		

$\chi^2 = 29.71$
p=0.011

En la tabla 3, se visualiza que cuando el nivel de satisfacción es bajo, el valor más alto está en calidad del entorno baja (20%), cuando es medio, el valor más alto está en entorno medio (22%), seguido por entorno alto (9%) y cuando es alto, el valor más alto está en entorno alto (16%), luego medio (9%) y finalmente bajo (5%).

Con respecto al valor de valor-p extremadamente bajo (< 0.005) indica una relación estadísticamente significativa muy fuerte entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y su percepción sobre la calidad del entorno.

Tabla 8

Relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

		Calidad cuidados de enfermería				Prueba de Chi cuadrado
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de satisfacción	Bajo	f	19	10	3	32
		%	19.0%	10.0%	3.0%	32.0%
	Medio	f	6	23	9	38
		%	6.0%	23.0%	9.0%	38.0%
	Alto	f	4	9	17	30
		%	4.0%	9.0%	17.0%	30.0%
Total		f	29	42	29	100
		%	29.0%	42.0%	29.0%	100.0%

$\chi^2 = 32.56$
p=0.014

En la tabla 4 se puede observar que las personas con satisfacción baja tienden a percibir una calidad baja (19%) de los cuidados de enfermería. Aquellos con satisfacción media se asocian principalmente a una calidad media (23%) y en segundo lugar, alta (9%). Finalmente, quienes tienen satisfacción alta perciben mayoritariamente una calidad alta (17%) de cuidados.

Con respecto a la prueba Chi cuadrado, el valor-p muy bajo (< 0.005) indica que existe una relación estadísticamente significativa muy fuerte entre el nivel de satisfacción y la percepción sobre los cuidados de enfermería.

Análisis y discusión

Los resultados presentados en la Tabla 1 evidencian una relación significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad técnico-científica del cuidado de enfermería, con un valor de chi-cuadrado ($\chi^2 = 75.47$) y un p-valor de 0.001, confirmando la existencia de asociación estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Este hallazgo demuestra que los adultos mayores que perciben una mayor calidad técnica en los cuidados también tienden a reportar niveles más altos de satisfacción. Este resultado coincide con estudios de López y Arévalo (2023) encontraron una correlación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor ($r = 0.703$; $p < 0.05$), destacando también la influencia de la dimensión técnica. Igualmente, Bautista y Ramos (2022) y Izquierdo (2022) reportaron relaciones significativas ($p = 0.031$ y $p = 0.01$, respectivamente), reforzando que una percepción favorable de la atención técnica está asociada a una mayor satisfacción del paciente.

Asimismo, Reyes (2021) en el Hospital Regional de Trujillo, evidenció una relación fuerte entre ambas variables ($\chi^2 = 78.11$; $p < 0.01$), lo cual es congruente con el presente estudio. Del mismo modo, Díaz y Encalada (2020) concluyeron que la calidad del cuidado técnico influye en el nivel de satisfacción, y Araujo y Muñoz (2021) hallaron una relación estadísticamente significativa ($Rho = 0.234$; $p = 0.046$).

Por el contrario, algunos estudios como el de Collantes y Clavo (2020) y Fuseini et al. (2022) en Ghana, no reportaron una asociación significativa. No obstante, estos resultados podrían atribuirse a contextos institucionales distintos, características demográficas o limitaciones metodológicas. Finalmente, los resultados de este estudio respaldan firmemente la hipótesis de que una mayor calidad técnico-científica del cuidado de enfermería se relaciona directamente con una mayor satisfacción en adultos mayores, alineándose con la mayoría de estudios y destacando la importancia de fortalecer las competencias técnicas del personal de salud para mejorar la experiencia del paciente.

Los resultados presentados en la Tabla 2 revelan que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad humana del cuidado de enfermería en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024, según el valor de chi-cuadrado ($\chi^2 = 6.81$) y un p-valor de 0.146, mayor al umbral de significancia de 0.05. Este resultado coincide con los hallazgos internacionales de Fuseini et al. (2022), quienes, en un estudio realizado en Ghana, también reportaron la ausencia de asociación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción de los adultos mayores hospitalizados.

No obstante, este hallazgo difiere con diversas investigaciones que sí han demostrado la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad humana del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor. Como, López y Arévalo (2023) encontraron una fuerte correlación positiva ($r = 0.765$; $p < 0.05$) entre la dimensión humana del cuidado y el nivel de satisfacción. De manera similar, Candela, Quicaña y Gómez (2022) identificaron que las deficiencias en aspectos como la comunicación y la percepción de individualidad del paciente incidieron directamente en la baja satisfacción reportada por los adultos mayores. Asimismo, Izquierdo (2022), Bautista y Ramos (2022) y Díaz y Encalada (2020) reportaron relaciones significativas entre la calidad del cuidado (incluyendo la dimensión humana) y el nivel de satisfacción, concluyendo que una atención más empática y centrada en la paciente mejora sustancialmente la percepción del cuidado recibido.

Sin embargo, es importante resaltar que Collantes y Clavo (2020) también concluyeron que no existía una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero recibido, lo cual respalda parcialmente los resultados obtenidos en este estudio. Esto evidencia que la relación entre calidad humana y satisfacción puede variar según el contexto institucional, la carga asistencial del personal, el tipo de servicio y las expectativas individuales del paciente.

Los resultados presentados en la Tabla 3 evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la

dimensión calidad del entorno, en el establecimiento de salud E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024. Este hallazgo se sustenta en el valor de chi-cuadrado ($\chi^2 = 29.71$) y un p-valor = 0.011, menor al nivel de significancia de 0.05, lo que indica que las diferencias observadas no son atribuibles al azar, sino que reflejan una asociación verdadera entre ambas variables. Estos hallazgos guardan relación con diversos estudios como, López y Arévalo (2023) identificaron una relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor ($r = 0.703$; $p < 0.05$), destacando específicamente al ambiente hospitalario como una de las dimensiones más influyentes ($r = 0.867$; $p < 0.05$). De forma similar, Izquierdo (2022) reportó una correlación positiva moderada ($r = 0.541$; $p = 0.01$), señalando que el entorno juega un rol clave en la experiencia del cuidado en adultos mayores.

Asimismo, Bautista y Ramos (2022) concluyeron que variables como accesibilidad, confort y explicación –componentes esenciales del entorno– guardaban una relación significativa con la satisfacción del paciente ($p = 0.031$). Díaz y Encalada (2020) también afirmaron que un entorno agradable se relaciona con una mejor percepción de calidad y satisfacción. Araujo y Muñoz (2021) encontraron resultados similares, aunque con una relación más discreta ($Rho = 0.234$), lo cual respalda parcialmente los resultados del presente estudio.

Por el contrario, difieren con el estudio de Fuseini et al. (2022) en Ghana, donde no se encontró asociación significativa entre la satisfacción y la calidad de los cuidados de enfermería. En su investigación, la mayoría de los adultos mayores percibieron cuidados de calidad moderada, pero sin relación clara con el nivel de satisfacción. Esta diferencia podría explicarse por las variaciones en contexto sociocultural, estructura del sistema de salud o instrumentos utilizados para la medición.

Por otro lado, Burgueño et al. (2021) sí reportaron una correlación positiva significativa entre la percepción de calidad y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Cantón Cuenca, Ecuador, hallazgo que se alinea con el presente estudio. Además, destacaron la influencia de variables sociodemográficas, como la edad y el

nivel de instrucción, lo cual puede tener un rol moderador también en la percepción del entorno en adultos mayores.

Finalmente, cabe mencionar el estudio de Collantes y Clavo (2020), quienes no hallaron una relación significativa entre satisfacción y cuidado, lo cual podría deberse a características institucionales o contextuales distintas, lo que refuerza la necesidad de estudios contextualizados como el presente.

En conclusión, los resultados obtenidos permiten afirmar que el entorno en el que se brinda el cuidado de enfermería influye de manera significativa en la satisfacción del adulto mayor, por lo que se recomienda implementar mejoras continuas en las condiciones físicas, organizativas y humanas del entorno asistencial para promover una experiencia más positiva y humanizada en la atención geriátrica.

Los resultados de la Tabla 4 demuestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en el E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024. Esta afirmación se respalda en un valor de chi-cuadrado ($\chi^2 = 32.56$) y un valor $p = 0.014$, inferior al umbral de significancia ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una asociación entre ambas variables.

Estos hallazgos son consistentes con estudios como investigaciones recientes. López y Arévalo (2023) evidenciaron una relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor ($r = 0.703$; $p < 0.05$). Asimismo, Bautista y Ramos (2022) reportaron que el 70% de los pacientes que percibieron buena calidad en los cuidados también manifestaron altos niveles de satisfacción, encontrando una asociación estadísticamente significativa ($p = 0.031$). De manera similar, Izquierdo (2022) identificó una correlación positiva moderada ($r = 0.541$; $p = 0.01$), que respalda la relación entre ambas variables.

Otros estudios, como los realizados por Díaz y Encalada (2020) y Araujo y Muñoz (2021), también confirmaron la existencia de una relación significativa, aunque con menor intensidad. Por su parte, Reyes (2021), mediante una prueba de chi-

cuadrado ($\chi^2 = 78.11$; $p < 0.01$), evidenció una fuerte relación entre baja calidad del cuidado y bajos niveles de satisfacción. En contraste, Collantes y Clavo (2020) no identificaron una relación significativa entre ambas variables, resultado que podría explicarse por diferencias en los contextos de atención, la muestra o los instrumentos utilizados.

En conclusión, los resultados obtenidos permiten concluir que la calidad percibida de los cuidados de enfermería influye significativamente en la satisfacción del adulto mayor. Este hallazgo resalta la importancia de fortalecer las competencias técnicas y humanas del personal de enfermería, promoviendo un cuidado integral, seguro, empático y centrado en la persona, como estrategia fundamental para mejorar la experiencia del usuario y elevar la percepción de calidad en los servicios de salud dirigidos a la población adulta mayor.

Conclusiones

Existe una relación estadísticamente significativa muy fuerte ($p=0.014 < 0.005$) entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería. Personas con baja satisfacción tienden a percibir cuidados de baja calidad (19%), mientras que aquellas con satisfacción media los asocian principalmente con una calidad media (23%). Por su parte, quienes presentan alta satisfacción perciben en su mayoría una calidad alta (17%). Estos datos indican que mejores cuidados de enfermería se relacionan con mayores niveles de satisfacción.

Existe, una relación estadísticamente significativa ($p=0.001 < 0.05$) entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y su percepción de la calidad técnico-científica del servicio. Estos hallazgos indican que, a mayor calidad percibida en el servicio, mayor es la satisfacción experimentada por los adultos mayores.

No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la percepción de la calidad humana ($p = 0.14 > 0.05$). Aunque algunos grupos, como los de baja satisfacción con alta percepción de calidad humana (17%), muestran ciertas tendencias, la distribución en los niveles medios es equilibrada. Incluso, un 13% de quienes tienen alta satisfacción perciben baja calidad humana. Esto sugiere que, en esta muestra, la calidad humana no influye directamente en el nivel de satisfacción percibido.

Existe una relación estadísticamente significativa muy fuerte ($p < 0.005$) entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y su percepción de la calidad del entorno. Los datos indican que quienes perciben un entorno alto tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción, mientras que aquellos que consideran su entorno como bajo presentan menores niveles de satisfacción. A medida que mejora la percepción del entorno, también lo hace la satisfacción.

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal de enfermería en áreas técnicas y humanísticas, con énfasis en calidad del cuidado, empatía y comunicación. Esto permitirá mejorar la percepción del servicio y, en consecuencia, elevar los niveles de satisfacción de los pacientes, generando una atención más integral y centrada en sus necesidades físicas y emocionales.

Establecer mecanismos de control y evaluación permanente de la calidad técnico-científica del servicio, a través de auditorías clínicas y encuestas de percepción, para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del paciente.

Se recomienda continuar promoviendo una atención con enfoque humanizado, aunque no se haya encontrado una relación directa con la satisfacción. La calidad humana sigue siendo un componente esencial del cuidado, que puede influir en otros aspectos del bienestar del paciente, como la confianza y el vínculo con el personal de salud.

Fomentar un ambiente social positivo mediante actividades recreativas, espacios de interacción y trato respetuoso, que fortalezcan la percepción del entorno y refuercen el vínculo emocional de los adultos mayores con el lugar de atención.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, D., Elers, Y., Oria, M. y Pascual, Y. (2018). Comunicación de Enfermería con el adulto mayor o su cuidador en una comunidad del Municipio 10 de Octubre, 2018. *Rev. Habanera de Ciencias Médicas*; 19(4). Recuperado de: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2869/2672>
- Amed, E., Villareal, G. y Alvis, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. Cienc. ciudad*; 16(2): 108-119. Recuperado de: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- Araujo, M. y Muñoz, E. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un Hospital Público de Trujillo*. (Tesis pregrado). Recuperado de repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88368>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <https://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Borré, Y. y Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Ciencia y Enfermería*; 20(3): 81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532014000300008
- Burgueño, F. Rodriguez, D., Cedillo, C. y Ordoñez, C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 40(7), 1-7. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Candela, C., Quicaña, L. y Gómez, M. (2022). *Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de Medicina General del Hospital Municipal Arequipa, 2021*. (Tesis de pregrado). Recuperado de repositorio Universidad Autónoma de Ica: <http://hdl.handle.net/autonomadeica/1524>

- Chumioque, D. (2018). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero Servicio de Geriátría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio-setiembre 2017 [Tesis de especialidad]. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf
- Collantes, D., & Clavo, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), 11-22. Recuperado de: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Coltters, C., Guell, M., Belmar, A. (2020). Gestión del cuidado de enfermería en la personal mayor hospitalizado. *Rev Med Clin Las Condes*; 31(1): 65-75. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154>
- Contento, B. y Quinaucho, D. (2019). *Teoría de Dorothea Orem- proceso atención de enfermería aplicado al autocuidado del adulto mayor diabético en el HB-7 Loja*. (Trabajo de investigación). Recuperado de repositorio digital Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22172>
- Davis, G., Bustamante, W., López, I. (2021). La buena enfermera según las personas mayores: “que sea amable, dedicada y que explique”. *Index Enferm.*; 29(3): 117-121. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004
- Díaz, R. y Encalada, S. (2020). *Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11770>
- Duron, D., Antúñez, K., Simons, P., Carias, A., Naira, D. (2020). Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos Municipio de Gracias, Honduras. *Revista de Facultad de Ciencias Promedio*; 17(1): 15-25.

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/AlejandroCarias/publication/351613153/Satisfaccion_en_la_calidad_de_atencion_de_salud_en_pacientes_hipertensos_Municipio_de_Gracias_Honduras/links/60a07b8f299bf147699f35a8/Satisfaccion-en-la-calidad

Fainete, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>

Fariño, C., Cercado, M., Vera, L., Valle, F., Ocaña, O. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*; 39(32): 22-34. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fuseini, A., Bayi, R., Alhassan, A., Atomlana, J. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open*; 9(2): 1286-1293. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>

García, F. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*; 6(1) p. 54-58. Recuperado de: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>

George, Q., Gámez, T., Matos, L., González, R., Labori, R., Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista INFODIR*; 17(35): 1-27. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>

Gutiérrez, B., Lorenzo, G., Berríos, R. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad*; 3(1): 1-11. Recuperado de: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

- Henao, N., Giraldo, V., Yepes, D. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*; 17(34). Recuperado de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos_2018_EvaluarCalidadSalud.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, H., Jorge, L., Inés, B. (2021). Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. *Revista de la Asociación Médica Argentina*; 134(1): 18-25. Recuperado de: https://www.ama-med.org.ar/uploads_archivos/2147/Rev-1-2021_pag-18-25_Losardo.pdf
- Izquierdo, J. (2022). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti – Chiclayo*. (Tesis pregrado). Recuperado de repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82175>
- Jópez, R., Sifuentes, V., Lucero, R., Lilia, A., Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Revista Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*; 9(23): 1-20. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
- Karaca, A., Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*; 6(2): 535-545. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Llames, F., Bejarano, A., Marquez, R., Ponce, P., Martínez, R. (2018). La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. *Revista Enfermería*

- del Trabajo; 8(1): 18-26. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
- Lofi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., Khajehgoodari, M. (2019). Evaluación de la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. *Nursing Open*; 6(3).
- López, J. y Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023: Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los adultos mayores que asisten al Hospital Vitarte, Lima 2023. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 644–658. Recuperado de:
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>
- Martínez, C. (2018). Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. *Revista de investigación y casos en salud*; 3(2): 64-71. Recuperado de:
<https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/79/64>
- Mastrapa, Y., Gilbert, M., Espinosa, A. (2020). Modelos y teorías para la atención de enfermería al adulto mayor desde una dimensión de relación enfermera-paciente-cuidador. *Rev Cubana Enfermer.*; 36(4). Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400003
- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas Perspectivas*, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mejías, S. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR*; 29(3) p. 1-9. Recuperado de:
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>

- Mejías, S., Borges, O. (2021). Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Revista Humanidades Médicas*; 21(1): 224-238. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224
- Menéndez, T., Panunzio, A., Veliz, I., Anzules, J. y Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*; 6(4): 1304-1311. Recuperado de: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>
- Ministerio de Salud (2023). Plan de satisfacción del usuario externo 2023. Recuperado el 28 de junio del 2024 de: <https://www.hospitalhuaycan.gob.pe/SIESMAR/Archivos/Comunicaciones/NotasLegales/normaLegal-121023727615957.pdf>
- Ministerio de Salud (28 de junio del 2024). RM N° 159- 2006/MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [sede Web]. Lima, Perú. [Internet]. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-1.pdf
- Moreno, A. (2018). Estudio sobre el impacto del aislamiento terapéutico en el autocuidado: una aproximación desde la teoría Orem. *Ene*, 12(3), 1238. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2018000300008&lng=es&tlng=es.
- Naranjo, Y., Concepción, J. & Rodríguez, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(3), 89-100. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es&tlng=es.

- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022). Envejecimiento y salud. [Internet]; Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/ageing-and-health>.
- Organización Panamericana de Salud (OPS, 2021). Un panorama de las ciudades y comunidades amigables con las personas mayores en las Américas durante la pandemia de la COVID-19. [Internet]. Recuperado de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54661/OPSFPLHLCOVID19210029_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Ortega, A., Rojas, J. y Barrantes, V. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367?locale-attribute=en>
- Palmieri, D. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Revista de la Facultad de Odontología*; 30(1). Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Acta Académica. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5>
- Pérez, W. (2023). Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los adultos mayores en el albergue municipal María Rosario Araoz Pinto en el distrito de Chorrillos – 2023. (Trabajo académico). Recuperado de repositorio institucional Universidad Norbert Wiener: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9287>
- Pino, R. (2016). *Manual de la investigación científica*. Lima – Perú: Edición Privada.

- Prado, L., González, M., Paz, N., Romero, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6), 835-845. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>
- Reyes, J. (2021). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Recuperado del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18443>
- Salas, P. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*; 5(1); 253-266. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
- Sánchez, F., Naún, S., Baró, B., Serrano, D. (2018). Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. *Revista Información Científica*; 97(5): 999-1009. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinfcie/ric2018/ric185i.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sepúlveda, J. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*; 4(4):8. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
- Silva, P., Gouveia, Teles de Oliveira, M., Magalhães, R., Borges, Vieira, B., Rocha, Cardoso, R. & Melo, M. (2020). Cultura de seguridad del paciente en la perspectiva del equipo de enfermería en una maternidad pública. *Enfermería*

Global, 19(60), 427-462. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.386951>

Torres, B., Aguilar, E., Bolado, G. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*; 28(1): 5-14. Recuperado de:

<https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>

Tuesta, N. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Revista Archivos de Medicina*; 18(2). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/2738/273857650014/273857650014.pdf>

Anexos

1. Matriz de operacionalización de variables

DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2023).	Cuestionario de satisfacción del usuario” modificado, cuya versión original es el CARE–Q (Caring Assessment Instrument), Está constituido por 20 preguntas y a través escala tipo Likert.	Técnico	- Oportuno - Continuo - Seguro	Ordinal
			Interpersonal	- Amabilidad - Educación - Capacidad de Escucha	
			Entorno	- Privacidad - Comodidad - Limpieza - Ventilación - Iluminación	
Calidad de cuidados	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como el conjunto de actividades realizadas por los profesionales de la salud para mejorar la salud del	Mediante el cuestionario de calidad de Atención de Enfermería, orientado en sus dimensiones y consta de 37 ítems. Escala tipo Likert.	Calidad técnico científica	- Seguridad y continuidad del cuidado - Destreza en la ejecución de procedimientos - Información y educación sobre el tratamiento - Uso adecuado de recursos y protocolos	Ordinal

	paciente en diversas etapas, incluyendo promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos (Fariño et al., 2019).		Calidad humana	- Comunicación clara y respetuosa - Empatía y apoyo emocional - Atención personalizada y centrada en el paciente - Relación paciente-familia adecuada	
			Calidad entorno	- Confort y bienestar del paciente - Orden y limpieza del entorno asistencial - Privacidad del paciente - Presentación profesional del personal	

2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	VARIABLE	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024?	Nivel de satisfacción	H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	Objetivo General Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	Tipo: Aplicada – Enfoque cuantitativo Diseño: No experimental, corte transversal, descriptivo – correlacional. Población – Muestra: La población estará constituida por 100 adultos mayores atendidos en el E.S. I-3 Micaela Bastida. Técnica La encuesta y el cuestionario Procesamiento y análisis de la Información. Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el análisis y la estadística descriptiva, utilizando tablas y figuras para representar los resultados encontrados en el estudio
	Calidad de cuidados	Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	Objetivos Específicos -Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad técnico científico de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024. -Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad humana de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024. -Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores y la dimensión calidad del entorno de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.	

3. Instrumento de recolección de datos, incluyendo validez y confiabilidad según corresponde

Cuestionario: “Satisfacción del usuario CARE–Q”

I. INSTRUCCIONES.

Estimado señor(a), mi nombre es Emily Aleska Brillith Vilela Pingo, bachiller de enfermería de la Universidad San Pedro. El presente cuestionario tiene como objetivo obtener datos que permitan determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024.

Responda con total sinceridad, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo. Se presentan tres alternativas para responder. Usted solo debe marcar una de acuerdo a la pregunta. Las alternativas de respuesta son: Nunca = 1, A veces = 2, Siempre = 3. Duración: 5 minutos aproximadamente.

Datos generales:

Edad: _____

Estado civil: _____

Profesión o labor realizada: _____

Ámbito de donde proviene: urbano () rural ()

Puntaje del cuestionario. 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = Acuerdo 5 = Totalmente Acuerdo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
Accesibilidad					
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal					
Conforta					
6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
9. La enfermera es alegre.					
10. La enfermera lo escucha con atención.					
11. La enfermera habla con usted amablemente.					
12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado					
Mantiene relación de confianza					
13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.					
15. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor					
16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
20. La enfermera fomenta la esfera espiritual.					

Cuestionario: Calidad de Atención de Enfermería

I. INSTRUCCIONES.

Responda con total sinceridad, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo. Se presentan tres alternativas para responder. Usted solo debe marcar una de acuerdo a la pregunta

Puntaje del cuestionario. 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = Acuerdo, 5 = Totalmente Acuerdo.

CALIDAD DE ATENCIÓN	TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
Calidad técnico científico					
1. El cuidado de la Enfermera le proporciona seguridad y					
2. La Enfermera brinda cuidados a todos los pacientes con el mismo interés					
3. La Enfermera brinda cuidados durante las 24 horas del día					
4. La Enfermera le informa respecto al horario de su tratamiento y le administra según corresponde					
5. La Enfermera hace participar a la familia en el cuidado de					
6. La Enfermera consulta al médico ante un signo de alarma					
7. La Enfermera realiza los procedimientos con mucha habilidad y destreza					
8. La Enfermera interrumpe sus labores por asuntos que no son de trabajo					
9. La Enfermera hace uso adecuado de los recursos para el cuidado que le brinda					
10. La Enfermera acude rápidamente cuando usted lo solicita					
11. La Enfermera muestra seguridad en los procedimientos					
12. La Enfermera le examina la herida operatoria con					
Calidad humana					
13. La Enfermera le explica lo que hará en cada procedimiento					
14. La Enfermera le orienta sobre los cuidados post operatorios					

15. La Enfermera se dirige a usted de manera amable					
16. La Enfermera pierde la paciencia con facilidad al brindarle los cuidados					
17. La Enfermera escucha con atención cuando habla con los familiares					
18. La Enfermera muestra interés cuando usted le manifiesta sentir dolor					
19. La Enfermera presta atención cuando usted le habla					
20. La Enfermera le orienta que cuidados debe tener con la					
21. La Enfermera se muestra descortés					
22. La Enfermera responde preguntas de manera clara y					
23. La Enfermera muestra interés al brindarle cuidados					
24. La Enfermera mantiene una comunicación respetuosa					
25. La Enfermera le brinda educación sobre los cuidados post operatorios					
26. La Enfermera se incomoda ante sus inquietudes y dudas					
27. La Enfermera se muestra indiferente frente a su salud					
28. La Enfermera le orienta sobre las normas del servicio					
29. La Enfermera le llama por su nombre					
Calidad del entorno					
30. La Enfermera muestra interés por el buen funcionamiento de las camas, equipos, iluminación,					
31. La Enfermera proporciona privacidad al realizarle un procedimiento					
32. La Enfermera deja desordenado el ambiente después de brindarle los cuidados					
33. La Enfermera muestra interés en que usted este cómodo					
34. La Enfermera se preocupa porque los ambientes se encuentren limpios					
35. La Enfermera lleva un uniforme limpio y ordenado					
36. La Enfermera promueve un ambiente de privacidad cuando conversa con usted					

37. La Enfermera se preocupa que no haya ruidos para que pueda descansar					
--	--	--	--	--	--

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

1.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **ROSA OLIVERA, CARMELA**

Fecha: 23/06/2024

Especialidad: **DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA Y EMERGENCIAS Y OTRAS**

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario para medir nivel de satisfacción atención enfermera.**

Autor del instrumento: **Emily Aleska Brillith Vilela Pingo**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. 1-3 Muela Bastidas, Plura - 2024"

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

1.1.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicador de evaluación del instrumento	Criterios de evaluación	Ótimo (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Esta expresado con conductas observables?				17	
Accesibilidad	¿Adecuado al nivel de comprensión de la comunidad la calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Validación	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Comisibilidad	¿Bastante en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				18	
Coherencia	¿Entiende las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias				18	

	rapoocn11.i propos1to ddeuudio?					
Com-enil'nd1	¿CicnerunuevaspaUISs pm Ju investig1ción y conslruCCioo de tcoñas?				18	
Sumatoriapardal					158	19
Sum:uoria Totlll					177	
ValoruiOn cuan1.itj:1.h-a (Sam:uoria Total 10.005)					0.88	

Aporte y/o sugerencia para mejora el Instrumento

111.- CaU0caclón global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Inten-alos	Re,ultados
0.00 - 0.49	Valida Nula
0.50- 0.59	Validez muy b1lj.,
0.60- 0.69	Validez baja
0.70- 0.79	Valide-Laceptable
0.80-0.89	Validez boclll.
0,90-1,00	Validez muy buc-n.,

Coeficiente de Validez

$$177 \div 200 = 0.88$$

GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO 1 SULLANA
.....
Ing. Carmela Rojas Olivera
C.R.P. N° 15610 R. ESP N° 016445

Apellidos y Nombres:1t01-.soLMRA.CAAMu.A

GradoAcadémico:MAGIsttRENOOCt:NC1AuN1vutS1TAA1Ae1HVLSTIGAooNPEDAGOGICA

DNI.03'76535

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

1.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: SANDOVAL MORAN, **MARIA FANNY**

fecha: 24/06/2024

Especialidad: CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir nivel de satisfacción y calidad de atención en enfermería

Autor del instrumento: Emily Aleska Brillith Vilela Pingo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. 1-3 Mkaela Bastidas, Piura - 2024"

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

11.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos • cuantitativos	Oferente	Re-guar	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado en lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con objetividad?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿La estructura y organización del instrumento?				18	
Validación	¿Se valoran los aspectos de validez?				18	
Intendimiento	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Se abarca el aspecto teórico y científico de los temas de estudio?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias?				18	

	rt'Sponm:n aJpropos1to cidestudM>i'					
Connnieoda	¿Genera nuev-aspautas para la in,-estigaciOny construcción de teorias?				18	
Sumatoria pardal					161	19
Sumatoria Total					180	
Valoradócuaoalital.IYa(Sum111loria Total x0.005)					0.90	

Aporte y/osugerencia para mejora el instrumento

IU.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

In1en-alos	Resultados
0.00-0.49	Validez Nul.J
0,50-0.59	Validez muy baja
0.60-0.69	Validez baj.-i
0.70- 0,79	Validez occpcnble
0,80- 0.89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$180 \div 200 = 0.90$$

..._____ - - - - -
Mon., Foru1ySu11dovol M11rr111
LICENCIADO EN F°
CEP 32S52

Apellidos yNombres: SANDOVAL MORAN,MARIAFANNY

Grado Académico: MAESTRO EN GESTION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

DNI. 23920700

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: MEZONES REYES, ROBERT DAVID

Fecha: 25/06/2024

Especialidad: CUIDADO E FERMERO EN EMERGENCIAS V DESASTRES

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir nivel de satisfacción y calidad atención enfermería.

Autor del instrumento: Emily Aleska Brillith Vilela Pingo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. 1-3 Mkaela Bastida, Piura - 2024"

11. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de validez del instrumento	Criterios a evaluar	Excelente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-12)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado en lenguaje claro y sencillo?					19
Objetividad	¿Está expresado en términos observables?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y tecnología?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora la cantidad de ítems?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿El contenido del instrumento es homogéneo?				18	
Coherencia	¿Entrar las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias de recolección de datos son apropiadas?				18	
Confiabilidad	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					140	38
Sumatoria Total		178				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.05)		0.89				

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento

El instrumento puede ser aplicado. cumple con la validez para un trabajo científico

- 111.** Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0.00-0,49	Validez nula
0,50-0,59	Validez muy baja
0,60-0,69	Validez baja
0,70-0,79	Validez aceptable
0,80-0,89	Validez buena
0.90- 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de validez

■ ■

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Apellidos y Nombres: MEZONES REYES, ROBERTDAVID

Grado Académico: Especialidad: CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

DNI. 0220J26

Confiabilidad de la variable Nivel de satisfacción

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.859	20

Prueba de Alfa de Cronbach – Nivel de satisfacción

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5
2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	2	4	1	4	2	4	4	3	5	4	3	2	4	2	4
4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	4
5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
6	2	3	5	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3
7	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3
8	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4
9	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4
10	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3	2	1	3	2	3	4
11	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3
12	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3
13	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4
14	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3
15	3	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
17	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3
18	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	4	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2

Confiabilidad de la variable Calidad de atención enfermería

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.849	37

Tabla: Coeficientes de confiabilidad: Alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Prueba de Alfa de Cronbach – Calidad de atención

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	2	3	3	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	3
4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4
5	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
6	2	3	1	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3
7	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3
8	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4
9	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4
10	1	1	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	1	3	2	1	3	2	3	4
11	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3
12	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3
13	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4
14	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3
15	3	3	3	3	3	2	4	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
17	2	3	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3
18	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	4	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2

P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	1
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3
4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	1	4	1
4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4
3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel de estudio: Pregrado

Introducción:

Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024

Este es un estudio desarrollado por: **Emily Aleska Brillith Vilela Pingo** perteneciente a la Universidad San Pedro – PIURA.

El objetivo de esta investigación es:

“Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores se relaciona con la calidad de los cuidados de enfermería en E.S. I-3 Micaela Bastida, Piura – 2024”

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se le presentará el consentimiento informado.
2. Se le presentará un cuestionario.
3. Sus datos no serán expuestos.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en: registros /base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante :

Nombre :

Fecha :

Anexo 6: autorización del E.S I-3 MICAELA BASTIDA

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Asunto: Autorización de uso de información

Srta.

Emily Aleska Brillith Vilela Pingo

Piura

Yo, VICTOR RAUL SANCHEZ LARA, identificado con DNI 02866289, en mi calidad de jefe de establecimiento, de. E.S I-3 MICAELA BASTIDA ubicada en MZ J2 LT 1.

OTORGO AUTORIZACIÓN

Al señ(o) (a) EMILY ALESKA BRILLITH VILELA PINGO identificada con DNI 78011982 bachiller de enfermería, para que tenga acceso y emplee cuestionario de estudio de investigación, brindado las facilidades con nuestros adultos mayores usuarios del área de enfermería, con fines únicamente académicos.

Brindando las facilidades correspondientes para su desarrollo.

Atentamente


DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S I-3 MICAELA BASTIDA
Lic. Víctor Raúl Sánchez Lara
Victor Raul Sanchez Lara
JEFE DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD
DNI N.º



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
VILELA PINGO EMILY ALESKA BRILLITH		78011982	Alesk1218@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación	
3. Grado Académico o Título Profesional ¹				
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría	☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN E.S. I-3 MICAELA BASTIDA, PIURA – 2024				
5. Programa Académico				
Enfermería				
6. Tipo de Acceso al Documento				
☒ Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	☐ Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)			
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

I autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	7	01	2026



Huella Digital

Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN E.S. I-3

MICAELA BASTIDA, PIURA – 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	29%	%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	core.ac.uk	Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upla.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	latam.redilat.org	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unac.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe	Fuente de Internet	1%

9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
18	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	lildbi.fcm.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
29	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
30	1library.co Fuente de Internet	<1 %
31	pcientificas.ujat.mx Fuente de Internet	<1 %

biblioteca.ciencialatina.org

32

Fuente de Internet

<1 %

33

publicaciones.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

ojs.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

37

**Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO**

Trabajo del estudiante

<1 %

38

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

39

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

40

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

41

repositorio.unesum.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

42

Submitted to Holy Child Central Colleges Inc.

Trabajo del estudiante

<1 %

43

repositorio.uam.es

Fuente de Internet

<1 %

44

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

45

sedici.unlp.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

46

www.repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

Submitted to Dewey University

Trabajo del estudiante

<1 %

49

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

50

Submitted to Universidad Cientifica del Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

51

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

52

Submitted to uniandesec

Trabajo del estudiante

<1 %

53

Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

54 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga <1 %
Trabajo del estudiante

55 Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista <1 %
Trabajo del estudiante

56 www.bioetica.ops-oms.org <1 %
Fuente de Internet

57 Submitted to Universidad Nacional de Loja <1 %
Trabajo del estudiante

58 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote <1 %
Trabajo del estudiante

59 Submitted to Universidad Señor de Sipan <1 %
Trabajo del estudiante

60 Submitted to Universidad de San Martín de Porres <1 %
Trabajo del estudiante

61 repositorio.unemi.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

62 repositorio.unsm.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

63 Submitted to uncedu <1 %
Trabajo del estudiante

64

Fuente de Internet

<1 %

65

www.index-f.com

Fuente de Internet

<1 %

66

www.polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

<1 %

67

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

68

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

69

Submitted to Universidad Manuela Beltrán

Trabajo del estudiante

<1 %

70

porelojodelacerradura.com.do

Fuente de Internet

<1 %

71

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

72

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

73

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

75

revistas.ufps.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

76	archivo.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
77	doi.org Fuente de Internet	<1 %
78	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
79	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
80	repositori.udl.cat Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
83	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
84	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
85	revistapublicando.org Fuente de Internet	<1 %
86	salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx Fuente de Internet	<1 %
87	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words

Excluir bibliografía

Activo