



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL
PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PUESTO
DE SALUD CANGALLI PICHACANI, PUNO - 2023.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios
de salud

PRESENTADO POR:

JHUDITH THALIA CANSAYA TURPO
ROSSY ESTEFANY GÓMEZ CARCAUSTO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

DOCENTE ASESORA:

Mg. Kelly Fara VARGAS PRADO
CÓDIGO ORCID: N° 0000-0002-3322-1825

CHINCHA, 2023



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 4 de Julio del 2023

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que las estudiantes: Jhudith Thalia Cansaya Turpo y Rossy Estefany Gómez Carcausto de la facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, han cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

Titulada:

"CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI, PUNO - 2023"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Mg. Kelly Fara Vargas Prado
CODIGO ORCID: 0000-0002-3322-1825

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Jhudith Thalia Cansaya Turpo, identificado(a) con DNI N° 72495280 y Rossy Estefany Gomez Carcausto, identificado(a) con DNI N° 70341214, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI, PUNO - 2023"**, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
 - b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
 - c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
 - e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

15%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 05 de julio de 2022


CANSAYA TURPO, Jhudith Thalia
DNI N° 72495280


GOMEZ CARCAUSTO, Rossy Estefany
DNI N° 70341214,

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y Julieta por guiarme con sabiduría y paciencia en todos estos años de vida, por estar presentes y brindarme su apoyo moral en cada etapa de mi formación académica, siendo un gran soporte en mi vida. Así mismo a mis queridos abuelitos Pedro, Victoria, Felipe y Sabina por su cariño y complicidad. Alejandro (+) que anhelaba verme como la mejor profesional.

Jhudith

A mi padre Feliciano por ser mi mayor soporte, por hacer que todo sea posible y por ser mi mejor amigo que siempre me incentiva a seguir mis sueños.

A mi hermano Fely por sus palabras y compañía.

Rosy

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ampararnos y darnos fortaleza en todo el proceso de nuestra carrera profesional. Brindarnos salud, sabiduría y un buen corazón para poder ayudar a nuestro prójimo.

Al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. Susana Marleni Atuncar Deza, por habernos permitido culminar nuestra titulación y formación profesional.

A la asesora de tesis, Mg. Kelly Fara Vargas Prado, le agradecemos profundamente por su orientación, paciencia y sus recomendaciones precisas que fueron fundamentales para la realización de esta tesis.

Al Lic. Juan José León Chino, jefe encargado de la Posta de Salud Cangalli Pichacani, por su valioso apoyo durante nuestra estadía así mismo agradecer al personal de salud y a cada uno de los adultos mayores por su participación y predisposición en la aplicación de los instrumentos.

A todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Las autoras

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, contando con una población muestral de 45 adultos mayores; cabe señalar que la técnica fue la encuesta siendo los instrumentos un cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería y un cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente. Los resultados sobre la calidad de cuidado de enfermería, evidenciaron que el 13.3% se ubica dentro del nivel bajo, el 82.2% nivel medio y el 4.4% nivel alto; en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 6.7% se ubica en el nivel bajo, el 84.4% nivel medio y el 8.9% nivel alto.

Se ha concluido que, existió relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor, habiendo obtenido un p valor < 0.050 ; por otra parte, se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.500.

Palabras claves: Calidad, cuidado, satisfacción, percepción y eficiencia

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in the elderly patient of the home care program of the Cangalli Pichacani Health Post, Puno - 2023.

The methodology was of a quantitative approach, of a basic type, of a correlational level and of a non-experimental, descriptive and correlational design, with a sample population of 45 older adults; It should be noted that the technique was the survey, the instruments being a questionnaire to assess the quality of nursing care and a questionnaire to assess patient satisfaction. The results on the quality of nursing care, showed that 13.3% are located within the low level, 82.2% medium level and 4.4% high level; Regarding the patient satisfaction variable, 6.7% is located at the low level, 84.4% at the medium level and 8.9% at the high level.

It has been concluded that there was a significant relationship between the quality of nursing care and satisfaction in the elderly patient, having obtained a p value < 0.050 ; on the other hand, a moderate positive confirmation of Spearman's Rho of 0.500 was obtained.

Key words: Quality, care, satisfaction, perception and efficiency.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general/Índice de tablas académicas y figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo General	19
2.5. Objetivos específicos	19
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	38
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Tipo y Nivel de investigación	40
4.2. Diseño de la Investigación	40
4.3. Hipótesis general y específicas	41
4.4. Identificación de las variables	42
4.5. Matriz de operacionalización de variables	43
4.6. Población - Muestra	45
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	46
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	48

V. RESULTADOS	50
5.1. Presentación de Resultados	50
5.2. Interpretación de Resultados	59
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
6.1. Análisis inferencial	61
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
7.1. Comparación de resultados	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	84
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	90
Anexo 4: Base de datos	96
Anexo 5: Consentimiento informado	100
Anexo 6: Documentos administrativos	101
Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	104
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	108

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Baremación de la variable resiliencia y de sus dimensiones.	47
Tabla 2 Baremación de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones.	48
Tabla 3 Datos sociodemográficos del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	50
Tabla 4 Calidad de cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	51
Tabla 5 Cuidados del cuerpo del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	52
Tabla 6 Cuidados emocionales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	53
Tabla 7 Cuidados espirituales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	54
Tabla 8 Satisfacción del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	55
Tabla 9 Dimensión técnica del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	56
Tabla 10 Dimensión interpersonal del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	57
Tabla 11 Dimensión entorno del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Calidad de cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	51
Figura 2 Cuidados del cuerpo del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	52
Figura 3 Cuidados emocionales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	53
Figura 4 Cuidados espirituales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	54
Figura 5 Satisfacción del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	55
Figura 6 Dimensión técnica del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	56
Figura 7 Dimensión interpersonal del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	57
Figura 8 Dimensión entorno del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.	58

I. INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería juega un rol crucial en la calidad del cuidado que los adultos mayores deben recibir, a fin de mejorar su salud y condiciones de vida. En los últimos tiempos, se han desarrollado varios estudios evidenciando que la una calidad en la atención por parte del servicio de enfermería ayuda a fortalecer la satisfacción de los pacientes adultos mayores, dado que a la edad de estos pacientes los cuidados deben ser mayores. La calidad del cuidado de enfermería viene a ser el servicio y/o atención adecuada que el personal de salud proporciona a los pacientes. Mientras que, la satisfacción en el paciente adulto mayor viene a ser el grado o evaluación positiva respecto a las atenciones que recibe de enfermería.

Asimismo, hoy en día, la mala atención que muchos pacientes mayores reciben conlleva a que estos no continúen con su tratamiento y que además se sientan disconformes por el servicio de salud¹. Del mismo modo, es que la calidad de cuidado de enfermería representa un de los aspectos más importantes en la recuperación de los pacientes, dado que este servicio se basa en la asistencia eficiente de los enfermeros(as) en prestar a los pacientes los cuidados de calidad que este requiere, ya sea de forma estructurada o lógica ².

Igualmente, la satisfacción del paciente tiende a resultar de la calidad del servicio que el personal de enfermería le proporciona a través de su prestación de servicio. Frente a ello, es que esta satisfacción viene a presentar la complacencia del usuario (paciente) por la atención recibida del personal de enfermería, en donde en los adultos mayores este servicio es importante dado que permitirá que estos puedan sentirse satisfechos por el trato y consideraciones recibidas por parte del personal de la salud

³.

Asimismo, el estudio se encuentra justificado en la manera de exponer la importancia en que el personal de enfermería brinde un cuidado de calidad a los pacientes adultos mayores durante los servicios que les brindan ya sea en los establecimientos de salud o cuando este servicio es desarrollado a domicilio; además, a través de los resultados se evidenciará el nivel de satisfacción de los pacientes frente al servicios que reciben.

La investigación ha definido como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Asimismo, en lo que refiere a la metodología, el presente estudio será desarrollado a través de un enfoque cuantitativo, tipo básica y el diseño es no experimental, es un descriptivo correlacional.

Del mismo modo, el desarrollo del presente estudio fue estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I, este se detalló la parte introductoria (introducción) de la investigación.

Capítulo II, este abarcó el planteamiento del problema de investigación, en el cual se realizó la descripción del problema, se formuló la pregunta de investigación tanto general como específico, la formulación de objetivos, la justificación e importancia, finalmente el alcance y limitaciones

Capítulo III, en este se expusieron en marco teórico, el mismo que estuvo comprendido por los antecedentes, la descripción de las bases teóricas de las variables y el marco conceptual.

Capítulo IV, contempló la metodología de la presente investigación, la cual estuvo comprendida por el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos, la técnica de análisis, hipótesis general, específicas y procesamiento de datos.

Capítulo V, se ha manifestado la exposición de resultados en coherencia con cada uno de los objetivos planteados, tanto en cuanto a exposición como en análisis e interpretación.

Capítulo VI, se ha valorado el análisis inferencial, para poder demostrar el grado de incidencia entre variables.

Capítulo VII, se ha expuesto la comparativa existente entre la información ofrecida por parte de otros autores, en referencia con los resultados obtenidos en el presente estudio.

Conclusiones y recomendaciones, han dependido de cada uno de los objetivos planteados.

Las autoras

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Actualmente el rol del personal de enfermería cumple uno de los papeles más importantes no solo en salud y recuperación de los pacientes, sino en el grado de satisfacción que estos pueden llegar a presentar. Sin embargo, la realidad que hoy en día, es que la calidad de atención que presta el personal de la salud es deficiente, no sólo en la limitada información que proporcionan a los pacientes, sino en el trato inadecuado que ofrecen y la poca empatía que muestran, en donde ello se ve mayor reflejado en los pacientes adultos mayores, dado que, a su edad, requieren de mayores atenciones.

Además, según la OMS⁴ indicó que la población adulta mayor entre el 2015 y 2050 representará el 22% de la población mundial, es decir, un aproximado de 2000 millones longevos, la cual expone un incremento del 10%. Igualmente, un estudio desarrollado en la provincia de Guayas en Ecuador evidenció que los pacientes adultos mayores calificaron a la atención que reciben por parte del personal de enfermería como mala en un 52%, mientras que, respecto al nivel de comunicación entre enfermera – paciente, el 83% regular y el 3.1% mala, lo cual se debe a que enfermería proporciona poca información sobre la prácticas de autocuidado que los pacientes deben de realizar, además no les realizan seguimiento a su tratamiento, generando que los pacientes califican como negativa el cuidado de enfermería⁵. Asimismo, un estudio desarrollado en un Hospital básico Guaranda de Ecuador, manifestó que muchas veces los pacientes no cumplen con su tratamiento o no asisten a sus controles por el trato inadecuado que reciben por el personal de enfermería, en, donde el estudio reveló que, del 100% el 8% muestra estar muy satisfecho por la confianza y seguridad que le da el personal de enfermería y el 49% totalmente insatisfecho⁶. Del mismo modo, en estudio desarrollado

en el país en mención con pacientes adultos mayores oncológicos reveló que, el 19.9% de los pacientes se mostró neutro en cuanto a la satisfacción por el servicio del personal de enfermería, el 60.1% una satisfacción regular, donde ello se debió a que la información que recibían por parte de enfermería era limitada y además mostraban poca empatía, generando insatisfacción y desagrado en los pacientes por el servicio, lo cual se debe a la falta de capacitación del personal de enfermería y la cantidad limitada del personal en el área de oncología⁷. Asimismo, un estudio desarrollado en Santiago de Cuba señaló que, hay una satisfacción inadecuada por parte de la población adulta mayor frente a las atenciones que reciben en un puesto de salud, donde el 85.7% indicó que no hay registro actualizado de las historias clínicas, 33% indicó que no hay sillas sanitarias para su uso y el 76.5% señaló la poca disponibilidad de otros recursos, por lo que esto prefieren la atención domiciliaria⁸.

En el Perú según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)⁹, la atención a la salud hacia el adulto mayor tiende a estar estimado como uno de servicios sociales de mayor demanda, dado que años anteriores sólo el 6% eran adultos mayores, sin embargo, ahora la cifra equivale a 10% y se estima que será de 13%. Frente a ello, uno de los problemas principales que aquejan a la población anciana, es el inadecuado servicio de enfermería durante su proceso de atención, además la atención a domicilio suele ser breve y con limitadas indicaciones, generando insatisfacción en el paciente. Mientras que, un estudio desarrollado en el Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, se evidencio que el 64% de pacientes mostraron un nivel regular de satisfacción y el 16% presenta insatisfacción por el cuidado ofrecido de enfermería, donde las causas principales fue que enfermería no detallan de forma clara el tratamiento que debe seguir el paciente, no transmite confianza y seguridad durante el desarrollo de los procedimientos,

les contestan de forma cortante ante sus dudas y otros no les comunican los cuidados que deben seguir para optimizar la salud¹⁰.

Del mismo modo, en el ámbito institucional, en el Puesto de Salud Cangalli Pichacani ubicado en Puno, se observó que varios de los pacientes adultos mayores presentan graduales niveles de insatisfacción, los cuales son consecuencia de la inadecuada calidad de cuidado que reciben por parte de enfermería hacia cada uno de los procedimientos de salud que requieren, además este problema se complica aún más, cuando los servicios de atención son desarrollados en los domicilios de los pacientes, dado que ahí la atención de enfermería suele ser limitada y rápida. Frente a esta problemática surge la necesidad de realizar la presente investigación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

2.5. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

El presente estudio se justificó bajo la exposición de los siguientes aspectos:

Justificación teórica: En presente estudio desarrolló la información en relación con las variables de estudio (calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor). Asimismo, se realizaron comparaciones con estudios que ya fueron desarrollados tanto a nivel internacional, nacional como local y de estos plantear una reflexión y análisis en una entidad específica, finalmente, a través de las teorías se evidenciaron la importancia que presenta el cuidado de enfermería no sólo en la satisfacción

que puede tener el paciente, sino también en la recuperación y mejora de su salud.

Justificación práctica: En referencia con la justificación práctica, se demostró la relación alcanzada entre las variables de análisis, asimismo, permitió que demás investigadores puedan mantener como punto de partida el diseño de estrategias basadas en la mejora de la calidad del cuidado en enfermería, con la intención de que ello pueda beneficiar directamente a satisfacer las necesidades de los pacientes, en donde los adultos mayores son los principales actores, dado que son los que requieren de mayor cuidado exhaustivo, debido a su avanzada edad, por lo que las atenciones de enfermería desempeña un rol importante en su recuperación, satisfacción y calidad de vida del paciente.

Justificación metodológica: En el presente estudio, consideró el empleo del cuestionario, el cual estuvo validado por medio de una ficha técnica, entendiéndose que ello permitió demostrar la calidad de la información recuperada, ello se complementó con la determinación de la estadística la cual permitió desarrollar un estudio que pueda tener efecto significativo sobre el resto de las realidades dentro del ámbito nacional, regional e internacional; asimismo, a través de la validación, también se mostró la calidad de la información seleccionada.

Importancia

La investigación resultó significativa, dado que a través de la información seleccionada se expuso la importancia en que los pacientes reciban un cuidado de calidad en cuanto a las atenciones que les deben de proporcionar enfermería en cada una de las atenciones domiciliarias que les brinden. Asimismo, se mostró lo vital que es que los adultos mayores según su condición de salud en la que se encuentren consignan sentirse satisfechos por cada una de las atenciones que reciben por parte de enfermería, cuando estos acuden a sus hogares para brindarles controles médicos.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Sobre los alcances se consideraron las siguientes:

Alcance social: Los involucrados en este estudio de investigación fue conformado por el personal del Puesto de Salud Cangalli Pichacani.

Alcance espacial o geográfica: Este estudio se realizó en el Puesto de Salud Cangalli Pichacani, ubicado en la ciudad de Nuñoa perteneciente a la Provincia de Melgar y a la Región de Puno.

Alcance temporal: Este estudio se realizó en el año 2023.

Alcance metodológico: Se tomó en cuenta el estudio con un enfoque cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental y de nivel correlacional de tal forma que se pudo establecer la relación.

Limitaciones

Haciendo énfasis en cuanto a las limitaciones se presentó lo siguiente:

Una de las limitaciones fue la escasa información sobre la calidad de cuidado y satisfacción del adulto mayor, lo cual implicó que la búsqueda de información conlleve un mayor tiempo.

Por otro lado, la coyuntura por la cual atraviesa el país, involucrando más a la zona sur, trajo consecuencias como días de paro en la región de Puno, en el que no se pudo acceder a un transporte urbano y/o rural perjudicando y retrasando los días de trámites.

La disponibilidad del personal de salud fue una limitación, prolongando los días de aplicación de instrumentos, fue con ellos con quienes se tuvo que realizar la aplicación los días que tenían las visitas domiciliarias.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Paulete K, Peñaranda S. (2020), en su estudio: Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, “Centro Geriátrico Cristo Rey”. Cuenca, 2019; cuyo objetivo fue analizar la semejanza entre la percepción y el nivel de satisfacción que se ha tenido por parte de los pacientes adultos mayores, en referencia con la calidad del servicio de enfermería; la metodología ha expuesto un diseño no experimental; el tamaño muestral conformado por 92 adultos mayores; el instrumento fue el uso del cuestionario. Los resultados han mostrado que, el 77% ha considerado que la calidad del servicio fue buena, el 19% que fue mala y el 4% regular; mientras que, el 48% no se ha encontrado satisfecho con la calidad del servicio y el 52% se mostró satisfecho. De acuerdo con ello, se ha concluido que existió una relación directamente proporcional entre las variables de análisis ($p = 0.000$)¹¹.

Ante lo expuesto, la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes son dos aspectos que se relacionan entre sí y funcionan como un aporte para la evaluación y el cumplimiento de las funciones del personal de enfermería. Por tal razón, en la investigación previamente expuesta se llega a argumentar dicha semejanza, estableciendo que la forma en la que los enfermeros se desenvuelven en el trato al paciente, ya sea por la manera en cómo se comunican o por la exactitud y paciencia de los procedimientos que realizan, influye en gran escala en la percepción y valoración del paciente, porque de esta forma se involucra el desempeño y la motivación de los enfermeros para salvaguardar el bienestar de las personas atendidas.

Parado M, Reyes I. (2020), en su tesis: Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje; plantearon como objetivo la valoración de la satisfacción de los pacientes en cuanto al cuidado del personal de enfermería en instituciones de salud; la metodología ha sido de diseño no experimental; en donde la muestra ha estado representada por un total de 34 pacientes; sobre los que se ha planteado el recojo de información por medio del cuestionario como instrumento. Los resultados han expuesto que el 87.5% de los pacientes sí han contado con la ayuda ofrecida por parte del personal de la salud, sobre los cuales el 75% han señalado que el trato que se ha recibido por parte de estos ha sido frío y limitado. De acuerdo con ello, se ha concluido que el 80.6% de los pacientes atendidos han manifestado una satisfacción y el 19.4% insatisfecho frente en referencia al servicio del personal de enfermería¹².

El cuidado por parte del personal de enfermería es de suma importancia en todos los servicios de salud; por tal razón, el nivel de satisfacción de los pacientes tiene que ser el adecuado, así como se puede observar en los resultados de este estudio. Sin embargo, uno de los problemas que mayormente se suscita es la falta de apoyo y comprensión por parte del profesional, esto debido a que la percepción que tienen es de un enfermero o enfermera que limita su empatía y no se preocupa por establecer una relación adecuada con ellos. De esta manera, el cuidado y sobre todo la forma en la que se trate deben convertirse en la fortaleza del paciente.

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. (2020), en su artículo: Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública; cuyo objetivo fue el análisis de la percepción que se ha tenido por parte de los pacientes en referencia con el cuidado del

personal de enfermería en un establecimiento público; la metodología ha ofrecido la caracterización de que el enfoque fue el cuantitativo; la población muestral conformado por un total de 90 pacientes; sobre el cual se ha planteado el uso del cuestionario como instrumento. Los resultados han demostrado que, el 18.9% de los participantes de la investigación se han sentido muy satisfechos con la atención ofrecida, mientras que el 79.13% mostró un grado de satisfacción regular. Se concluyó que los sujetos que han formado parte del estudio han manifestado poca satisfacción con el cuidado que han recibido, debido a la falta de personal y la posibilidad existente de mejorar la gestión interna del establecimiento de salud¹³.

Bajo este estudio, se ha determinado que la gestión de un establecimiento o centro de salud juega un papel muy importante en el servicio que se ofrece. De este modo, se ha podido establecer que una mala organización del personal puede generar que las atenciones sean apresuradas y de baja calidad, debido a la gran cantidad de pacientes. Por tal razón, aún se deben implementar estrategias que permitan sensibilizar a los profesionales de enfermería, ya que una buena atención no sólo involucra a los conocimientos prácticos, sino que también a la dedicación del personal y a la gestión interna de la institución

Antecedentes nacionales

Baca S, Ruiz Z. (2020), en su estudio denominado: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo; donde el objetivo fue analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería, respecto a la satisfacción del paciente adulto mayor en un determinado establecimiento de salud; la metodología ha sido considerada como una de diseño correlacional; la población muestral tuvo un total de 90 pacientes; se consideró el empleo del cuestionario como instrumento. Los resultados han manifestado que el 90% de los

adultos se han encontrado satisfechos y sólo el 10% mostraron sentirse insatisfechos con el servicio que ha sido ofrecido por parte del personal de enfermería, en donde se ha considerado que la confianza ha sido el principal punto de insatisfacción. De acuerdo con ello, se ha concluido la existencia de una relación significativa, que se ha visto representada por una sigma inferior a 0.050¹⁴.

En base a lo expuesto, se ha podido establecer que no sólo existe una relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, sino que también se ha podido identificar que un aspecto importante en estas atenciones es la confianza que el profesional quiere transmitir a sus pacientes. De esta manera, la confianza es la base para que el atendido se sienta seguro con el tratamiento y satisfecho con el servicio. Por ello, es que siempre debe ser considerada como parte del servicio de enfermería y en general de todos los servicios de salud, porque es parte del compromiso del profesional.

Quispe Y. (2022), en su estudio titulado: Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín de Socabaya - Arequipa – 2022; cuyo objetivo fue valorar el nivel de satisfacción de los adultos mayores en referencia con la calidad del cuidado que se les ha ofrecido en un centro de salud; la metodología ha considerado un enfoque cuantitativo y descriptivo; la población muestral está integrado por 123 personas; sobre el cual se ha planteado el empleo del cuestionario como instrumento. Los resultados, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores frente al cuidado de enfermería, el 95% mostró un nivel de satisfacción regular, mientras que, el 5% señaló un nivel de satisfacción buena. De acuerdo con ello, se concluyó que existió una relación directamente proporcional y significativa entre los elementos que fueron comparados, en donde la sigma fue de 0.000¹⁵.

Dentro de este estudio se puede determinar que la mayoría de los pacientes alcanzaron un nivel de satisfacción regular y muy pocos fueron los que tuvieron un nivel bueno. Por tal razón, aún se tienen que mejorar las estrategias de planificación y evaluación del personal de enfermería frente a las atenciones brindadas. Por otro lado, es importante que también se considere que un buen cuidado debe ser oportuno, seguro e integral, ya que si el paciente continúa percibiendo un cuidado con falta de compromiso, así sea la minoría de los atendidos, se puede incrementar el nivel de apatía en el servicio.

Barboza A, Solís E. (2021), en su estudio de grado: Percepción del adulto mayor internado y la calidad de cuidado en enfermería en el Hospital Dos de Mayo; han considerado como objetivo la valoración del grado de incidencia que se ha desarrollado en referencia con la percepción del adulto mayor que fue internado en un establecimiento de salud, de acuerdo con la calidad del cuidado que ha sido ofrecido; la metodología ha considerado un diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 30 pacientes y se ha planteado el uso del cuestionario (instrumento) para recabar datos. La información en cuanto a la dimensión explica y facilita por parte de la enfermería hacia el paciente, el 7% mostró un nivel bajo, el 50% medio y el 43% un nivel alto, mientras que, respecto a la calidad del cuidado, el 10% bajo, el 53% un nivel medio y el 36.7% un grado alto. En base a ello, se ha concluido que el grado de relación evidenciado dentro de la comparativa de las variables de estudio fue directamente proporcional, contando con una sigma de 0.000 que ha confirmado ello¹⁶.

En esta investigación, se han evaluado dos aspectos de gran relevancia en las atenciones de los servicios de enfermería. Uno de ellos fue la dimensión explica y facilita información, en donde la percepción de los pacientes no fue desfavorable, sino buena y regular. En tal sentido, la forma en la que los enfermeros explican y

detallan los procesos que realizarán en el paciente, influye de forma positiva en la atención brindada. Del mismo modo, en la dimensión de la calidad del cuidado, la percepción de la mayoría fue regular, y a pesar de que no se consideró como un resultado negativo, se tiene que procurar que los pacientes tengan un nivel de percepción alta, porque de esa forma se podrá asegurar una buena atención y que los atendidos aprecien el interés del personal.

Antecedentes regionales/locales

No se han encontrado estudios locales que guarden relación con las variables del estudio.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Calidad de cuidado de enfermería

3.2.1.1. Conceptualización de la calidad de cuidado de enfermería

La calidad de cuidado de enfermería viene a ser el servicio y/o atención por parte del personal de salud hacia los pacientes, en cuanto al control de su tratamiento y bienestar en su salud. Asimismo, viene a ser la práctica interpersonal del enfermero a paciente, a fin de promover la salud y la mejora en cada uno de sus controles¹⁷.

Del mismo modo, la calidad del cuidado de enfermería está representado por el proceso de atención frente a la asistencia medida que le brindan a los pacientes en cada uno de sus controles médicos. También viene a ser prestación de cuidados a los pacientes para que estos puedan recuperar su salud, donde dichos cuidados se basan en las indicaciones de sus medicamentos, alimentación y demás cuidados que el paciente debe recibir¹⁸.

Asimismo, esta calidad del cuidado viene a ser un método el cual guía el trabajo profesional (sistemático, científico y humanista) respecto a la práctica de enfermería. Se refiere a la evaluación simultánea respecto a los avances y cambios de

mejora referente a un estado de recuperación del paciente a través de los cuidados proporcionados por la enfermera³.

Por otro lado, está definido como aquel resultado conseguido por medio de los profesionales de la salud, frente a la satisfacción respecto a las necesidades sentidas por los pacientes, entre los cuales se encuentran (comunidad, familia y persona), en donde el personal de salud es quien interviene¹¹.

Así también viene a ser cada una de las atenciones que el personal de la salud ofrece a los usuarios durante la práctica de sus cuidados. Así como los cuidados que les brindan durante un tratamiento o durante la prestación de su servicio¹⁰.

Se puede señalar que la calidad del cuidado de enfermería hacia el paciente, viene a ser cada una de las atenciones y servicios que los profesionales de enfermería les proporcionan, con la intención de mejorar y reforzar por su recuperación.

3.2.1.2. Dimensiones de calidad de cuidado de enfermería

Según Watson, estableció las siguientes dimensiones, las cuales están relacionadas dentro de la calidad del cuidado que el personal de enfermería proporciona a los pacientes durante la prestación de su servicio¹⁹.

Cuidado del cuerpo: La dimensión de cuidados del cuerpo es una parte importante de la calidad de cuidado de enfermería en el adulto mayor. Los enfermeros deben asegurarse de que los adultos mayores reciban el aseo y la higiene necesarios para mantener la salud y el bienestar, y deben prestar atención a cualquier problema de piel o de las uñas que pueda surgir²⁰.

Los enfermeros también deben estar atentos a cualquier cambio en el estado nutricional de los adultos mayores y asegurarse de que reciban una dieta equilibrada y suficiente. Esto puede incluir brindar apoyo para la preparación de comidas y la ingesta de alimentos y líquidos, o proporcionar suplementos nutricionales si es necesario²¹.

Los enfermeros también deben ser conscientes de cualquier problema de movilidad que pueda surgir en los adultos mayores y proporcionar el apoyo necesario para asegurar que puedan realizar sus actividades diarias de manera segura y cómoda. Esto puede incluir brindar ayuda con el vestido y el aseo, proporcionar dispositivos de asistencia para la movilidad y asegurarse de que los ambientes de cuidado estén adaptados para satisfacer las necesidades de movilidad de los adultos mayores³.

Cuidados emocionales: La calidad del cuidado de enfermería en el adulto mayor es un aspecto crucial para garantizar su bienestar emocional. Bajo lo mencionado, se puede manifestar que la comprensión y el apoyo llega a ser un elemento sustancial en referencia con la satisfacción de los pacientes²².

Una forma en que los profesionales de enfermería pueden mejorar la calidad del cuidado emocional es a través de la promoción de la autonomía y el control de los pacientes mayores en su plan de cuidados. Esto puede incluir a pacientes en seleccionar su tratamiento y permitirles participar en actividades que fomenten su bienestar emocional²³.

Además, es fundamental la atención respecto a los signos de depresión y ansiedad en los pacientes mayores y trabajen en ayuda de otros profesionales para proporcionar tratamientos efectivos. También deben ser sensibles a las necesidades culturales y espirituales de los pacientes mayores y tratar de satisfacerlas en la medida de lo posible³.

Cuidados espirituales: Son una parte importante de la atención de enfermería en el adulto mayor y deben ser una consideración importante en la planificación del cuidado. Esto incluye brindar apoyo a los adultos mayores para satisfacer sus necesidades espirituales y religiosas y proporcionar un ambiente de cuidado que respete y promueva la espiritualidad²⁴.

Los enfermeros deben ser sensibles a las creencias y prácticas espirituales de los adultos mayores y trabajar en colaboración

con ellos y sus familias para brindar apoyo en esta área. Esto puede incluir proporcionar materiales de lectura o ayuda para la meditación, o brindar apoyo para participar en ceremonias o servicios religiosos²⁵.

Además de brindar apoyo espiritual específico, los enfermeros deben ser conscientes del impacto emocional y espiritual que pueden tener los cambios físicos y el envejecimiento en los adultos mayores. Deben brindar un ambiente de cuidado que promueva la resiliencia y el bienestar emocional y espiritual y proporcionar apoyo y recursos a los adultos mayores que puedan estar experimentando dificultades en esta área¹⁸.

Frente a las dimensiones abordadas, el rol de enfermería es crucial en los cuidados del paciente, los enfermeros deben de cerciorarse que esta dimensión sirve como una señal para reconocer y atender las necesidades que presenten los pacientes, bajo el propósito de cuidar su estado de salud y apariencia que muestren un buen estado nutricional sino también que su aspecto físico sea presentable para identificar señales y manifestaciones clínicas que puede estar enfrentando el paciente de tercera edad. En esta otra dimensión, denominada cuidado emocional es fundamental durante el proceso de atención, ya que, por medio de este aspecto, el profesional puede llegar a percibir e interpretar todas aquellas manifestaciones que el paciente quiera transmitir. Finalmente, en la dimensión cuidados espirituales consiste en transmitirle resiliencia, fe y confianza frente a su recuperación y/o tratamiento en particular, a fin de que estos presenten un bienestar espiritual que ayude a buen estado físico, emocional y espiritual.

3.2.1.3. Importancia de la calidad de cuidado de enfermería

El rol que puede desempeñar el personal de enfermería no sólo es importante para que el paciente se sienta satisfecho por el

servicio que recibe, sino también para que este cumpla con el tratamiento según las indicaciones de la enfermera, con la intención de que lleve un cuidado eficiente⁸.

Del mismo modo, es importante dado que posibilita innovaciones en cuanto a los cuidados en los pacientes, asimismo, del desarrollo de alternativas en cuanto a las acciones que estos deben de seguir. Además, a través mediante sus servicios puede proporcionar información de cuidados que los pacientes deben de seguir¹⁰.

Por otro lado, es importante dado que estos profesionales puedan evaluar, identificar, tomar actuaciones y examinar cada una de las necesidades de los pacientes, y frente a estos tomar las medidas adecuadas que ayuden a la mejoría de su salud. Frente a ello, es que su objetivo es brindar un cuidado integral en los pacientes¹¹.

Una buena calidad respecto al cuidado de enfermería, resulta ser importante dado que permite que el paciente no sólo sienta seguridad frente a cada uno de los procedimientos que se les realice durante el proceso de su atención, sino que también permita que se sientan cómodos frente al servicio ofrecido, vigilancia, aclaración de dudas y muestra de interés que el personal de enfermería les brindan, logrando que la recuperación del paciente sea más favorable y más rápida, garantizando en ello una mejora en cuanto a su estado de salud y por ende en calidad de vida.

3.2.1.4 Teoría de la calidad de cuidado de enfermería

La teoría de Jean Watson está relacionada con la calidad del cuidado en enfermería, entendiendo que se debe de centrar la calidad de la atención en el cuidado humanizado y emocional, tomando como referencia al paciente como un individuo que debe de mejorar su calidad de vida, en donde se debe de tomar

como punto de partida, tanto sus necesidades individuales, como la inclusión de una conexión emocional significativa³.

Frente a ello, se puede señalar que esta teoría es importante dado que permite a que el personal de enfermería se enfoque en brindar cuidados de calidad a los pacientes a través de la práctica de la espiritualidad y la cultura, de modo que consiga establecer y desarrollar con los pacientes una relación terapéutica la cual sea fuerte y sostenible, dado que ello contribuirá en la recuperación del paciente. Asimismo, esta teoría trata de reforzar una conciencia de cuidados entre la enfermera y el paciente.

3.1.1 Satisfacción del paciente

3.2.2.1. Conceptualización de la satisfacción del paciente

Está definida como una evaluación por parte del paciente hacia el profesional de salud frente a la atención médica que este recibe por parte de ellos. Es por ello, que viene a ser la complacencia por parte del usuario por el servicio que recibe durante el tiempo de un tratamiento²⁶.

Además, viene a ser un indicador de calidad frente al servicio y/o atención prestada por parte de enfermería a los usuarios en un centro de salud o cuando estos profesionales les brindan el servicio en sus domicilios. Además, esta satisfacción puede conseguirse por los procedimientos a los cuales son sometidos los pacientes por el personal de enfermería⁰³.

Del mismo modo, esta satisfacción del paciente está conceptualizada como la medición de los pacientes frente a los servicios sanitarios que reciben por parte de enfermería. Es por ello, que se dice que no es más que un agrado respecto a las prácticas, cuidados, monitoreos y cuidados que el personal de enfermería realiza a sus pacientes²⁷.

También viene a ser una evaluación positiva que el paciente manifiesta frente a cada uno de los servicios que recibe por enfermería, ya sea cuando estas atenciones son desarrolladas

en un centro de salud o en los domicilios del paciente. Esta satisfacción está basada en la percepción del usuario frente al servicio y cuidado del personal de salud²⁹.

Frente a lo expuesto se puede mencionar que la satisfacción del paciente viene a ser cada una de las expresiones de agrado frente a cada uno de los procesos que este ha recibido por parte del personal de enfermería en cuanto a sus atenciones y servicios que estos le han ofrecido, ya sea a través de la aclaración de sus dudas, empatía en el trato, respeto, administración de medicamentos, vigilancia hacia su estado de salud dentro y/o fuera del establecimiento, apoyo e información a sus familiares y demás formas satisfactorias que el paciente a percibido de la atención por parte de enfermería.

3.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Según Locke manifestó las siguientes dimensiones, la cuales están directamente relacionadas con la variable satisfacción de los adultos mayores²⁹:

Dimensión técnica: Es un indicador importante de la calidad de cuidado de enfermería en el adulto mayor y se refiere a la confianza y la seguridad que el paciente siente en el tratamiento y los cuidados que recibe. Los enfermeros deben asegurarse de proporcionar una atención médica de alta calidad y brindar información relevante en la toma de decisiones³⁰.

Los enfermeros deben ser sensibles a las preocupaciones y preguntas de los pacientes adultos mayores y proporcionar una atención individualizada para satisfacer sus necesidades. Esto puede incluir proporcionar orientación y apoyo durante el proceso de tratamiento, y asegurarse de que los pacientes tengan acceso a los recursos y servicios que necesitan para mantener una buena salud y bienestar³.

Además de proporcionar una atención médica de alta calidad, los enfermeros deben tomar conciencia de la comunicación

efectiva y el trabajo en equipo en la satisfacción técnica del paciente. Deben trabajar en colaboración con otros profesionales de la salud y con las familias de los pacientes para garantizar que se brinde una atención integral y coordinada³¹.

Dimensión interpersonal: Es una medida del bienestar psicológico y emocional de una persona. Los pacientes mayores que experimentan altos niveles de satisfacción intrapersonal tienen un mayor bienestar emocional y una mayor capacidad para afrontar el estrés y los desafíos de la vida³².

Una manera de apoyar la satisfacción intrapersonal es a través de la promoción de la actividad física y la participación en actividades sociales y culturales. Estas actividades pueden mejorar la autoestima y la confianza de los pacientes mayores y proporcionar un sentido de propósito y significado³.

Además, es fundamental que se pueda considerar el apoyo entre los profesionales de la salud, con la finalidad de que se pueda considerar soluciones realistas para salvaguardar la calidad de vida de los pacientes o adultos mayores³³.

Dimensión entorno: Es un factor importante en la calidad de vida y el bienestar general de una persona. Los pacientes mayores que se sienten cómodos y seguros en su entorno tienen una mayor probabilidad de experimentar una buena salud física y mental³⁴.

Una forma en que los profesionales de la salud pueden mejorar la satisfacción con el entorno del paciente adulto mayor es a través de la adaptación del entorno a las necesidades y preferencias del paciente. Esto puede incluir hacer modificaciones físicas al hogar del paciente para mejorar su seguridad y accesibilidad, así como proporcionar recursos y servicios que apoyen el bienestar del paciente²⁵.

Además, tiende a ser de amplia importancia el trabajo colaborativo entre los enfermeros y la familia. Esto puede incluir la identificación de opciones de vivienda asequibles y seguras y

la prestación de servicios de cuidado y apoyo para mejorar la independencia y la calidad de vida del paciente²⁶.

De acuerdo con lo mencionado existen dimensiones que están directamente ligadas a la satisfacción de los adultos mayores; estas incluyen la relación con la familia, el apoyo social, el bienestar físico, la salud mental y la religiosidad. Estas permiten a los profesionales de la enfermería desarrollar programas y estrategias que mejoren la satisfacción de los adultos mayores. De la misma manera, el control de los estilos de vida, la recreación, el ejercicio físico y la nutrición también son factores que deben tenerse en cuenta para mejorar la satisfacción de los adultos mayores. Igualmente, la mejora de la calidad de vida a través del acceso a servicios y recursos esenciales es una variable que los profesionales de la enfermería deben tomar en cuenta para comprender la satisfacción de los adultos mayores. Es de gran importancia que los enfermeros trabajen de manera colaborativa con la familia del paciente.

3.2.2.2. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes representa un indicador de calidad de atención la cual tiende a ser prestada en los servicios de salud mediante el personal que labora dentro del mismo. Frente a ello, es importante conocer el nivel de satisfacción, dado que ello permitirá mejorar falencias y ratificar fortalezas en la mira de desarrollar un sistema de salud el cual ofrezca una atención de calidad que demandan los pacientes¹.

Asimismo, es importante dado que si un paciente se siente satisfecho por el servicio que recibe y además logra comprender cada una de las indicaciones que el personal de enfermería le ha ofrecido, entonces este podrá cumplir con cada una de estas indicaciones¹⁵.

Por otro lado, es importante que enfermería se enfoquen en brindar un trato de calidad en los pacientes, es decir; buscar en ellos su satisfacción, dado que ello, reflejará que están

proporcionando un servicio de calidad y que además están ayudando a la mejoría de salud de una persona que lo requiere¹⁴.

Es primordial que se evalúe el nivel de satisfacción de los pacientes, ya que esto representa una señal de la calidad de los servicios de salud ofrecidos. Esto se debe a que se pueden identificar aquellas áreas donde el personal necesita mejorar o reafirmar los aspectos que se están realizando de manera adecuada. De esta manera, se pueden desarrollar estrategias orientadas a ofrecer una atención de calidad, acorde a las expectativas de los pacientes. Del mismo modo, es importante contar con un sistema de salud que logre satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto implica que el personal de salud debe estar debidamente capacitado para atender y dar seguimiento a cada uno de los pacientes, a fin de ofrecerles un servicio de calidad y respetuoso.

3.2.2.3. Teoría de la satisfacción del paciente

En cuanto a la teoría de Jeanette Lancaster, se puede manifestar que esta se encuentra relacionada con la satisfacción que un individuo llega a tener en referencia con los cuidados de enfermería, sobre los cuales la congruencia de comportamiento está relacionada con la promoción de cambio hacia una vida mejor en cuanto al paciente, siendo capaz de establecer lazos de confianza que puedan satisfacer las necesidades de la persona atendida²⁷.

Esta teoría se relaciona directamente con la satisfacción que una persona puede obtener con los cuidados de enfermería. En este sentido, la congruencia de comportamiento puede contribuir al cambio hacia una mejoría en la salud del paciente; así mismo, los vínculos de confianza que se establecen entre el enfermero y la persona atendida son claves para satisfacer sus necesidades.

Es importante destacar que el personal de enfermería debe ser capaz de desarrollar una comunicación eficaz con el paciente para lograr esta satisfacción. Del mismo modo, es necesario que los cuidados sean proporcionados de forma adecuada y con la debida atención a los detalles para lograr los mejores resultados.

3.3. Marco conceptual

Atención individualizada: Se refiere a la atención de enfermería que se adapta a las necesidades específicas y las preferencias del paciente¹⁸.

Atención integral: Se refiere a la atención de enfermería que considera todas las necesidades del paciente, tanto físicas como emocionales y sociales¹⁷.

Bienestar emocional: Se refiere a la sensación de bienestar y equilibrio emocional de un paciente³³.

Calidad de cuidado: Se refiere a la medida en que los cuidados de enfermería cumplen con los estándares aceptados y satisfacen las necesidades de los pacientes²⁷.

Comunicación efectiva: Se refiere a la capacidad de un enfermero para comunicarse de manera clara y precisa con el paciente y otras personas involucradas en el cuidado del paciente²⁰.

Paciente satisfecho: Se refiere a la medida en que un paciente está satisfecho con la atención de enfermería que recibe³.

Resiliencia: Se refiere a la capacidad de un paciente para adaptarse y recuperarse de situaciones difíciles o estresantes³².

Satisfacción espiritual: Se refiere a las necesidades espirituales y religiosas de los pacientes y cómo se aborda en la atención de enfermería²¹.

Satisfacción técnica: Se refiere a la calidad y la efectividad de los tratamientos y cuidados médicos que recibe el paciente³¹.

IV. METODOLOGÍA

Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, el cual representa un grupo de procesos, que se deben cumplir a cabalidad, ya que es secuencial y probatorio. El enfoque se basará en investigaciones previas por lo cual trae consigo mayor información, su propósito es la formulación y demostración de teorías³⁵.

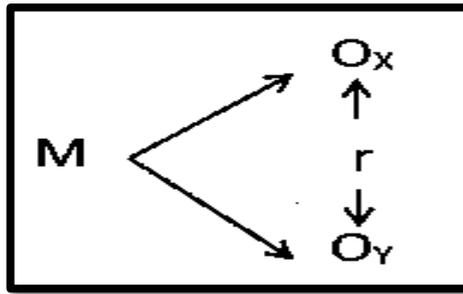
4.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue el básico, debido a que se consignó la valoración y/ generación de conocimiento en referencia con la problemática de análisis, con la finalidad de que con ello se pueda crear conocimiento en cuanto a la relación de las variables; así también fue de corte transversal ³⁵.

Con respecto al nivel de investigación se consideró la correlacional, ya que examinó la relación que existe entre las variables³⁶.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental, descriptivo y correlacional, siendo no experimental debido a que se evitó alterar o modificar de alguna forma, la interacción de las variables; así como, el comportamiento de los participantes. Mientras que, fue descriptivo debido a que la caracterización de las variables y dimensiones tuvieron que ser realizada con la finalidad de comprender y valorar el comportamiento de determinadas variables de estudio, en complemento con el cálculo de la correlación entre estas, con la finalidad de analizar su comportamiento conjunto. La cual se representó de la siguiente manera³⁶:



Donde:

M = Muestra (Adultos mayores)

Ox = Calidad de cuidado de enfermería

Oy = Satisfacción del paciente

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023

HE2. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023

HE3. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

4.4. Identificación de las variables

Variable X: Calidad de cuidado de enfermería

Dimensiones

- D1. Cuidados del cuerpo
- D2. Cuidados emocionales
- D3. Cuidados espirituales

Variable Y: Satisfacción del paciente

Dimensiones:

- D1. Dimensión técnica
- D2. Dimensión interpersonal
- D3. Dimensión entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Tipo de variable estadística
Calidad de cuidado de enfermería	Cuidados del cuerpo	- Alimentación - Actividad física - Educación	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1) Casi nunca (2)	Escala ordinal
	Cuidados emocionales	- Comunicación - Expresión - Sentimientos	6, 7, 8, 9, 10	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	
	Cuidados espirituales	- Costumbres - Creencias - Meditación	11, 12, 13, 14	Siempre (5)	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Tipo de variable estadística
Satisfacción del paciente	Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Oportuno - Continuo - Seguro 	1, 2, 3, 4, 5	Nunca (1)	Escala ordinal
	Dimensión interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Amabilidad - Educación 	6, 7, 8, 9, 10	Casi nunca (2)	
	Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Comodidad - Limpieza 	11, 12, 13, 14, 15	Algunas veces (3)	
				Casi siempre (4)	
				Siempre (5)	

4.6. Población – Muestra

Población

La población fue considerada como aquel grupo de personas, situaciones, elementos o diferentes eventos, sobre los cuales se esperó recibir información de acuerdo con el ofrecimiento de respuesta de los objetivos planteados en el estudio.

De acuerdo con lo mencionado, la población se encontró compuesta por un total de 45 adultos mayores del Programa de Atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno

³⁶.

Muestra

La muestra llega a ser el subconjunto de la población, sobre la cual se espera seleccionar a aquellos individuos o elementos sobre los cuales el investigador cuenta con la capacidad para proceder con la recolección y recopilación de datos³⁶.

De acuerdo con lo mencionado, la muestra se encontró compuesta por un total de 45 adultos mayores del Programa de Atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno.

Criterios de inclusión

- Adulto mayor
- Adulto mayor que reciban visita domiciliaria del personal de enfermería
- Adulto mayor de ambos sexos
- Adulto mayor en pleno uso de sus facultades mentales
- Adulto mayor que firme el consentimiento informado

Criterios de Exclusión

- Personas que no están en el rango de adulto mayor
- Adulto mayor que no reciba visita domiciliaria
- Adulto mayor que no desee firmar el consentimiento
- Adulto mayor que no se valga por sí mismo

Muestreo

El muestreo utilizado fue no probabilístico de tipo censal. Debido a que consistió en que toda la población que forma parte de la muestra sea seleccionada parte del estudio. En relación con lo mencionado, es que este tipo de muestreo estuvo representado por todas las unidades de investigación, la cuales fueron consideradas como parte de la muestra³⁶.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Primeramente se solicitó a la Universidad la carta de presentación dirigido a la Posta de Salud de Cangalli Pichacani, para luego presentar el mencionado documento al encargado de la Posta de Salud, solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los adultos mayores, así mismo se coordinó con el encargado para aplicar los instrumentos a todos los pacientes mediante visitas domiciliarias a la vez se llegó a un acuerdo que las visitas se realizaran a sus domicilios conjuntamente con el personal de enfermería y así de esa manera poder aplicar los instrumentos a cada uno de los pacientes que van a participar del estudio

Técnica

Encuesta: Representó un procedimiento dentro de un estudio cuantitativo en la que el investigador recaba información a través de un cuestionario diseñado anticipadamente, sin alterar el entorno del cual se adquiere datos ya sea para mostrarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita³⁶.

Instrumento

Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería:

Este instrumento sirvió para valorar el nivel de calidad del cuidado de enfermería, considerando un total de 15 ítems estructurados de acuerdo con las dimensiones que lo conforman, siendo los

siguientes: Cuidados del cuerpo, cuidados emocionales y cuidados espirituales.

Validez

La validez fue evaluada por dos expertas, de la especialidad de enfermería con estudios de posgrado que se encuentran registrado en SUNEDU, como:

Mg. Teresa Ramos Rojas Mg.

Amanda Coronado Prieto

Las expertas validaron los instrumentos con claridad, coherencia, consistencia y objetividad, finalizando por unanimidad los resultados fueron positivos.

Confiabilidad

Para la determinación del grado de confiabilidad, se determinó el valor del Alfa de Cronbach el cual fue de 0.774, considerando con opciones de respuesta politómicas, en donde el índice de pertinencia demostró la fiabilidad del instrumento.

Tabla 1.

Baremación de la variable resiliencia y de sus dimensiones

	Bajo	Medio	Alto
Calidad de cuidado de enfermería	14 – 32	33 - 51	52 - 70
Cuidados del cuerpo	9 – 20	21 - 32	33 - 45
Cuidados emocionales	3 – 6	7 - 10	11 - 15
Cuidados espirituales	2 – 4	5 - 7	8 - 10

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente: Este instrumento sirvió para valorar el nivel de satisfacción del paciente, considerando un total de 14 ítems estructurados de acuerdo con

las dimensiones que lo conforman, siendo los siguientes: dimensión técnica, dimensión interpersonal y dimensión entorno.

Validez

La validez fue evaluada por dos expertas, de la especialidad de enfermería con estudios de posgrado que se encuentran registrado en SUNEDU, como:

Mg. Teresa Ramos Rojas Mg.

Amanda Coronado Prieto

Las expertas validaron los instrumentos con claridad, coherencia, consistencia y objetividad, finalizando por unanimidad los resultados fueron positivos.

Confiabilidad

Para la determinación del grado de confiabilidad, se determinó el valor del Alfa de Cronbach, considerando con opciones de respuesta politómicas de tipo ordinales, en donde el índice de pertinencia demostró la fiabilidad del instrumento. Se ha calculado el valor siendo este de 0.935.

Tabla 2.

Baremación de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones

	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción del paciente	15-34	35-54	55-75
Dimensión técnica	5-11	12-18	19-25
Dimensión interpersonal	5-11	12-18	19-25
Dimensión entorno	5-11	12-18	19-25

Fuente: Elaboración propia

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se inició la investigación al alcanzar la conclusión de recolectar los datos en referencia con la posesión de la totalidad de información

obtenida por el investigador, en donde la finalidad de ello correspondió a ser extraer las conclusiones con la finalidad de responder las interrogantes del estudio, en donde después del proceso de recojo de datos, se consideraron los siguientes pasos:

Estadística descriptiva: Es considerada como aquel proceso de análisis de datos que incurre en el análisis estadístico basado en porcentajes de incidencia o frecuencias de datos, con la finalidad de comprender o caracterizar una determinada realidad de campo ³⁶.

1° Codificación: La información llegó a ser codificada con la finalidad de poder mantener un adecuado control en referencia con los participantes.

2° Calificación: Se mantuvo la demostración de puntaje de cada una de las opciones de los instrumentos, en cuanto a los criterios de ficha técnica de instrumento.

3° Tabulación de datos: Este proceso se basó en establecer puntajes en cada pregunta, con la finalidad de que los estadígrafos puedan ser realizados para poder valorar la naturaleza de los datos en base a frecuencias y porcentajes.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa, los datos ya han sido tabulados y representados en ordenadores gráficos, en donde solo quedó la interpretación de acuerdo con la variable.

Estadística inferencial: Se centró en la demostración de una hipótesis por medio de estadísticos, sobre los cuales coexistió el valor de sigma y el valor de correlación, en donde una sigma inferior a 0.050 llega a demostrar la capacidad de relación que llegan a tener las variables de análisis³⁶.

5° Comprobación de hipótesis: La hipótesis llegó a ser procesada por medio de métodos estadísticos, en donde se complementó ello con la prueba de normalidad, mediante la valoración de datos paramétricos o no paramétricos, permitiendo demostrar el grado de relación entre variables.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 3.

Datos sociodemográficos del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	60 - 70 años	15	33.3%
	71 - 80 años	20	44.4%
	> 80 años	10	22.2%
Sexo	Masculino	25	55.6%
	Femenino	20	44.4%
Estado civil	Soltero	5	11.1%
	Conviviente	3	6.7%
	Casado	17	37.8%
	Viudo	15	33.3%
	Divorciado	5	11.1%
Número de hijos	01 hijo	16	35.6%
	02 hijos	15	33.3%
	03 hijos	9	20.0%
	04 a más hijos	5	11.1%
Grado de instrucción	Sin estudios	16	35.6%
	Primaria	9	20.0%
	Secundaria	15	33.3%
	Superior	5	11.1%
Cuenta con pensión	Sí	26	57.8%
	No	19	42.2%

Fuente: Data de resultados

Tabla 4.

Calidad de cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6	13,3%
Nivel medio	37	82,2%
Nivel alto	2	4,4%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

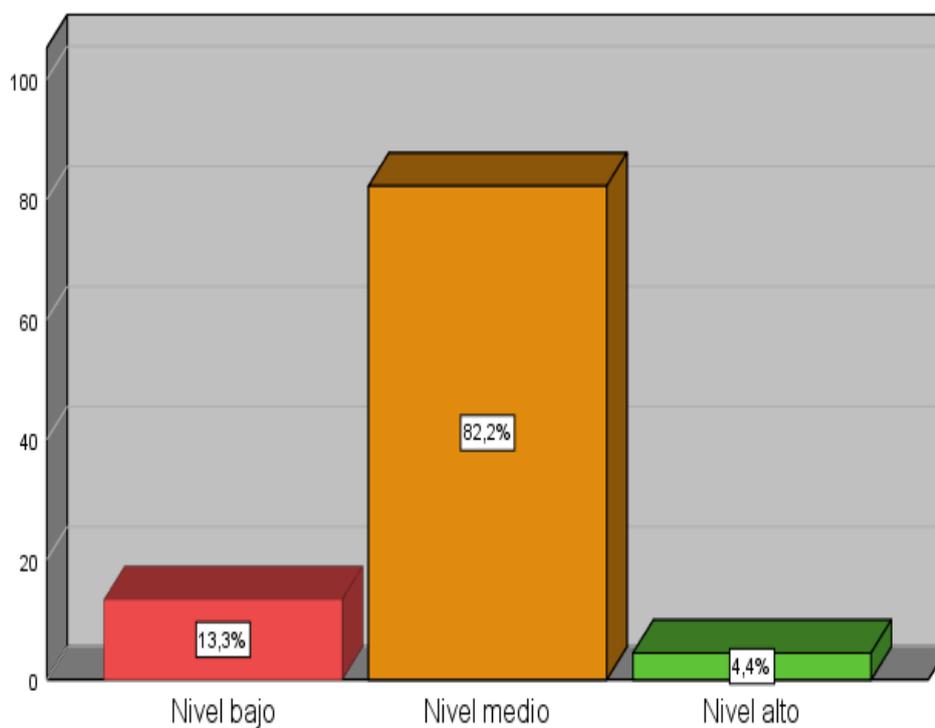


Figura 1. Calidad de cuidado de enfermería del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 5.

Cuidados del cuerpo del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4	8,9%
Nivel Medio	39	86,7%
Nivel alto	2	4,4%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

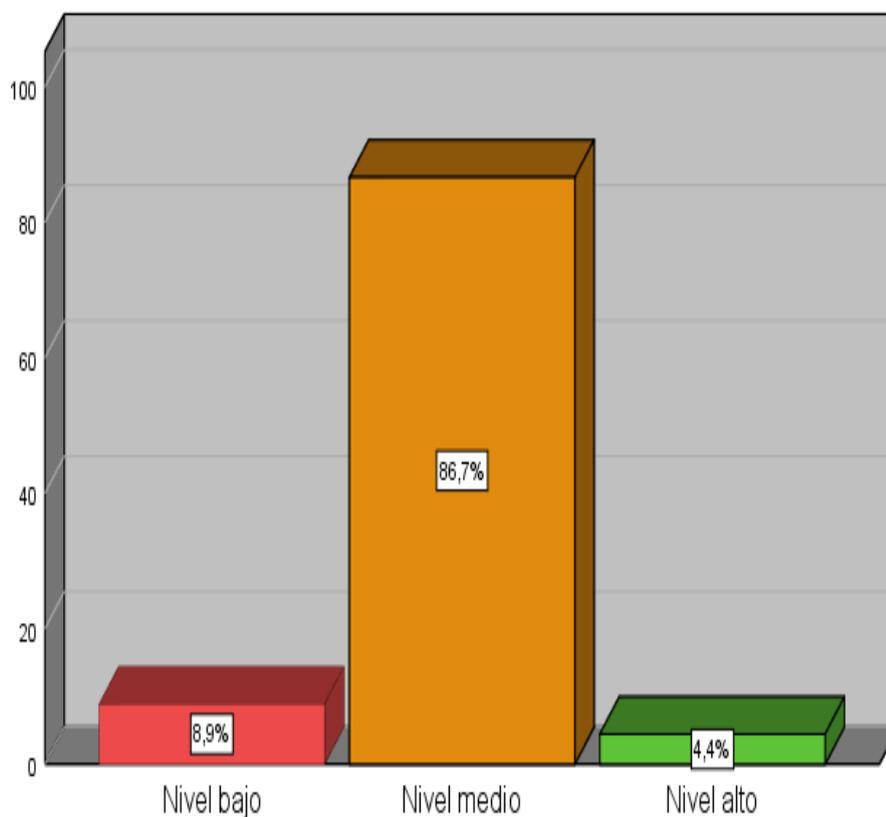


Figura 2. Cuidados del cuerpo del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 6.

Cuidados emocionales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	11,1%
Nivel medio	32	71,1%
Nivel alto	8	17,8%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

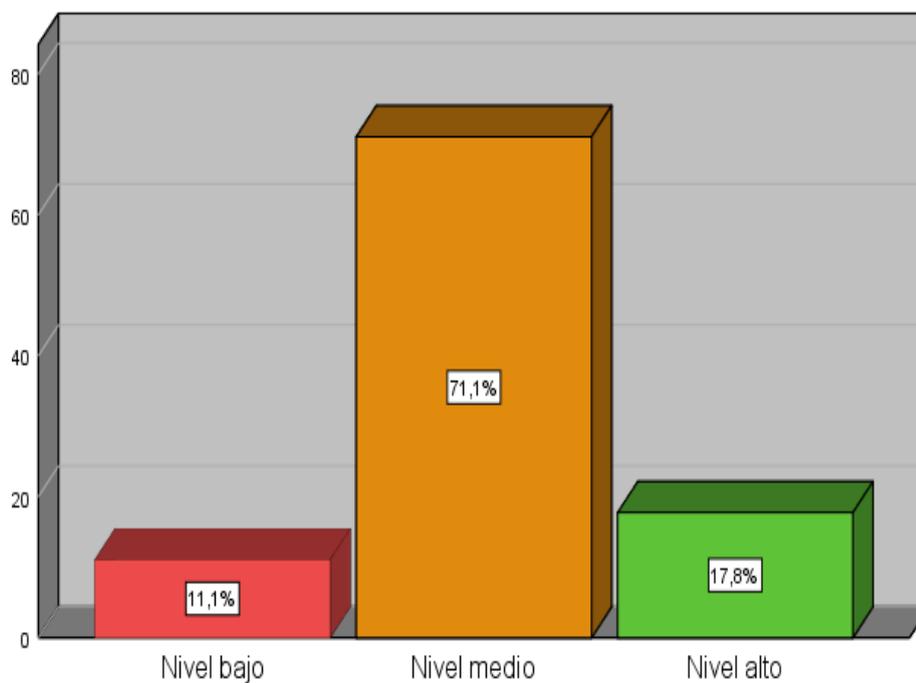


Figura 3. Cuidados emocionales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 7.

Cuidados espirituales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	8	17,8%
Nivel medio	33	73,3%
Nivel alto	4	8,9%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

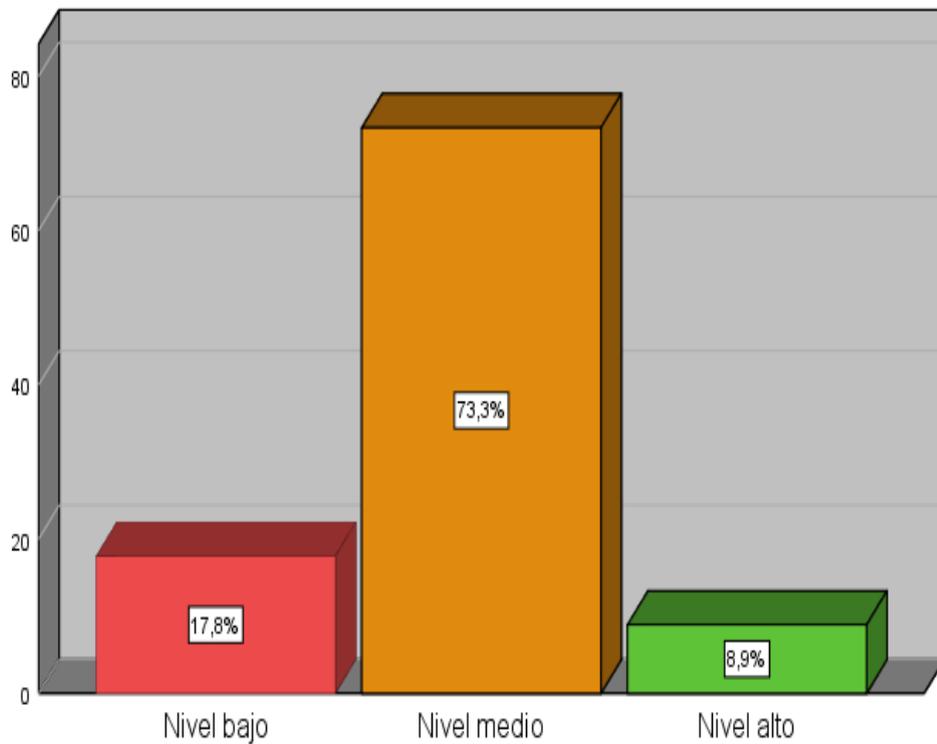


Figura 4. Cuidados espirituales del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 8.

Satisfacción del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	6,7%
Nivel medio	38	84,4%
Nivel alto	4	8,9%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

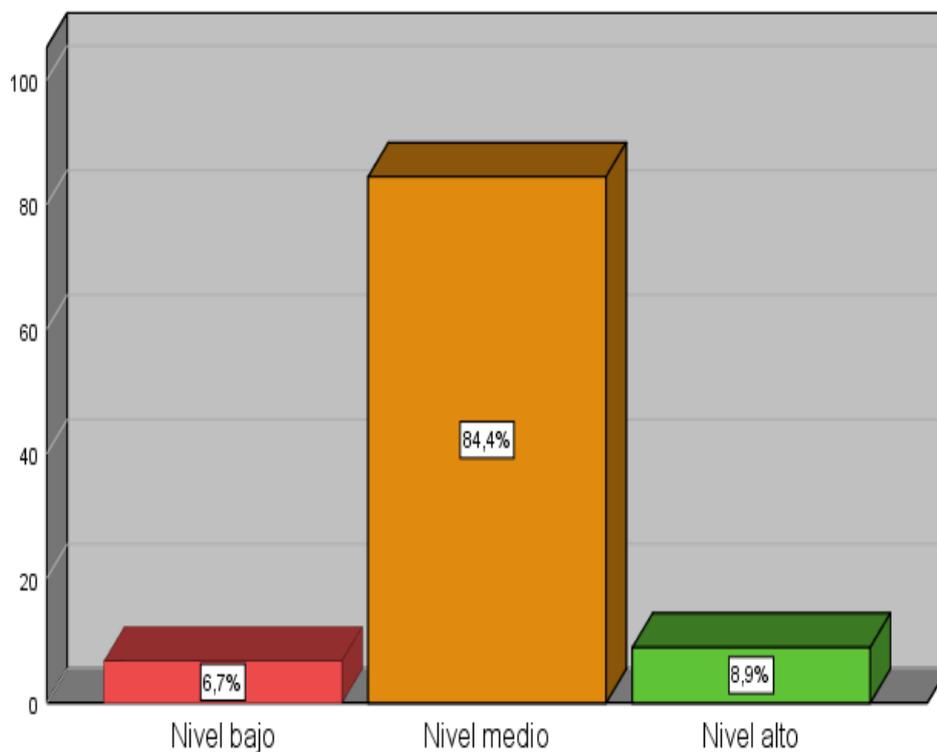


Figura 5. Satisfacción del paciente adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 9.

Dimensión técnica del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4	8,9%
Nivel medio	35	77,8%
Nivel alto	6	13,3%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

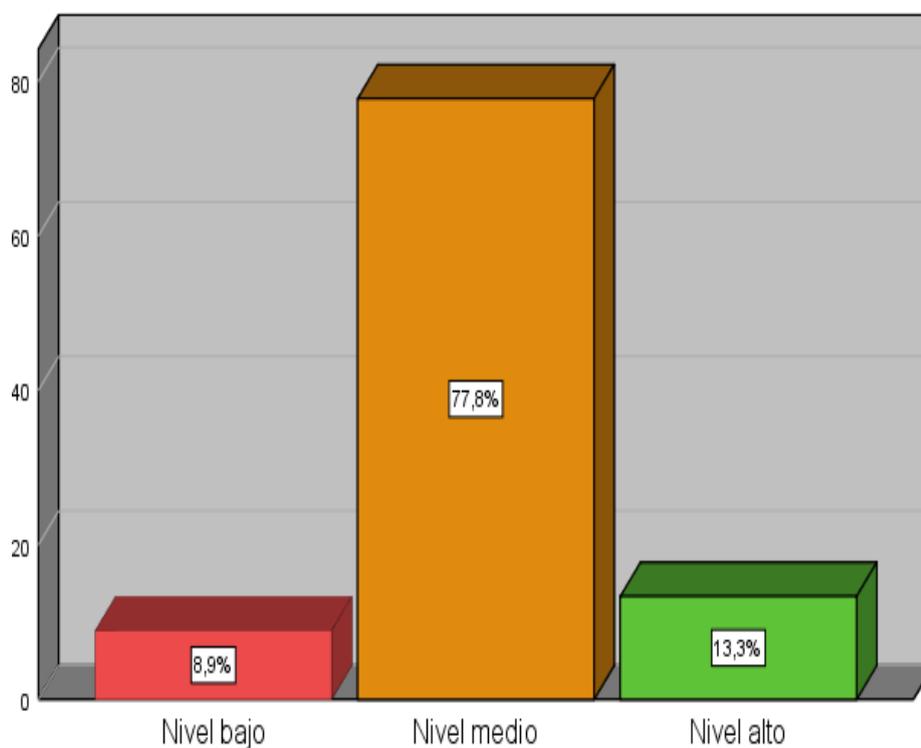


Figura 6. Dimensión técnica del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 10.

Dimensión interpersonal del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	6,7%
Nivel medio	38	84,4%
Nivel alto	4	8,9%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

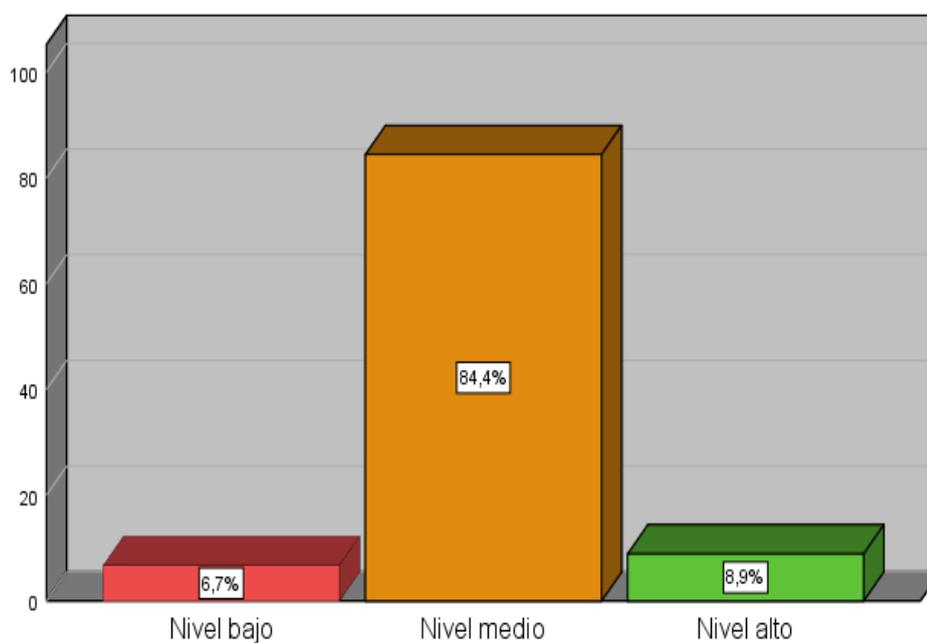


Figura 7. Dimensión interpersonal del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Tabla 11.

Dimensión entorno del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	11,1%
Nivel medio	34	75,6%
Nivel alto	6	13,3%
Total	45	100,0%

Fuente: Data de resultados

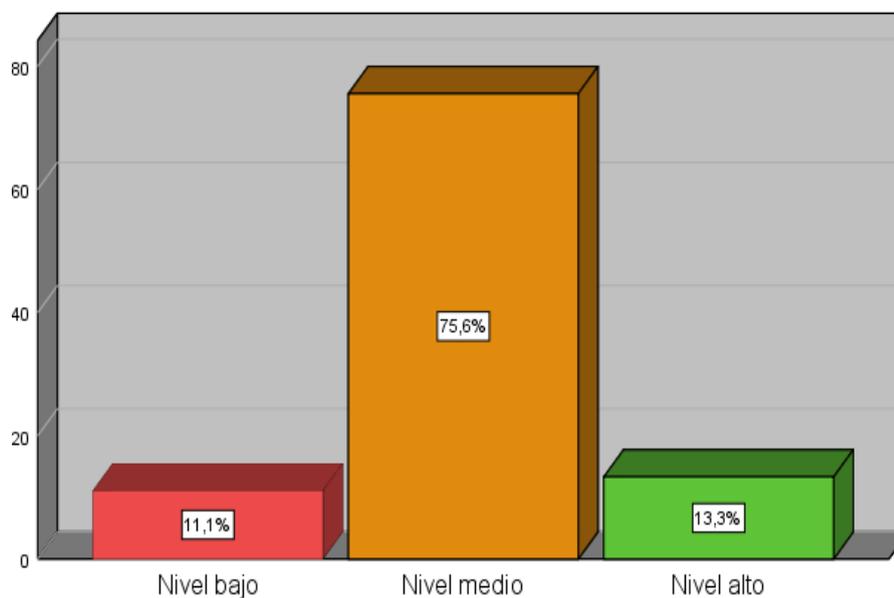


Figura 8. Dimensión entorno del adulto mayor del programa de atención Domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla 4 y en la figura 1, los resultados acerca de la variable calidad de cuidado de enfermería, se ha manifestado que el 13.3% (6) de los participantes consideran que es de un nivel bajo el 82.2% (37) nivel medio y el 4.4% (2) nivel alto.

En la tabla 5 y en la figura 2, los resultados acerca de la dimensión cuidados del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 8.9% (4) de los participantes consideran que es de un nivel bajo el 86.7% (39) nivel medio y el 4.4% (2) nivel alto.

En la tabla 6 y en la figura 3, los resultados acerca de la dimensión cuidados emocionales del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 11.1% (5) de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 71.1% (32) nivel medio y el 17.8% (8) nivel alto.

En la tabla 7 y en la figura 4, los resultados acerca de la dimensión cuidados espirituales del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 17.8% (8) de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 73.3% (33) nivel medio y el 8.9% (4) nivel alto.

En la tabla 8 y en la figura 5, los resultados acerca de la variable satisfacción del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 6.7% (3) de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 84.4% (38) nivel medio y el 8.9% (4) nivel alto.

En la tabla 9 y en la figura 6, los resultados acerca de la dimensión técnica de la satisfacción del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 8.9% (4) de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 77.8% (35) nivel medio y el 13.3% (6) nivel alto.

En la tabla 10 y en la figura 7, los resultados acerca de la dimensión interpersonal de la satisfacción del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 6.7% (3) de los participantes se

ubican en el nivel bajo, el 84.4% (38) nivel medio y el 8.9% (4) nivel alto.

En la tabla 11 y en la figura 8, los resultados acerca de la dimensión entorno de la satisfacción del paciente adulto mayor, se ha manifestado que el 11.1% (5) de los participantes se ubican en el nivel bajo, el 75.6% (34) nivel medio y el 13.3% (6) nivel alto.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	,300	45	,000	,788	45	,000
Cuidados del cuerpo	,248	45	,000	,767	45	,000
Cuidados emocionales	,221	45	,000	,825	45	,000
Cuidados espirituales	,342	45	,000	,795	45	,000
Satisfacción del paciente	,215	45	,000	,797	45	,000
Dimensión técnica	,207	45	,000	,897	45	,001
Dimensión interpersonal	,257	45	,000	,776	45	,000
Dimensión entorno	,329	45	,000	,680	45	,000

Fuente: Data de resultados

La muestra que se ha tomado ha sido inferior a 50 individuos, de manera que se ha utilizado la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, donde los valores de significancia fueron todos menores a 0.05 de manera que se afirma que los datos son no paramétricos,

por lo tanto, el coeficiente de correlación a utilizar es Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

		Calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de cuidado de enfermería	1,000	0.500**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	0.500**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45

El resultado del p valor (Sig = 0.000), es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0)

y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.500, es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

		Cuidados del cuerpo	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidados del cuerpo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,589**
		N	45
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	0,589**
Sig. (bilateral)		1,000	
N		45	

El resultado del p valor (Sig = 0.000), es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la

satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.589, lo que ha sido una es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Cuidados emocionales	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidados emocionales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45	0.305** ,000 45
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.305** ,000 45	1,000 . 45

El resultado del p valor (Sig = 0.000), es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.305, es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Cuidados espirituales	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidados espirituales	Coeficiente de correlación	1,000	0.288**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45	
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.288**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		45	45	

El resultado del p valor (Sig = 0.000), es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0.288, es positiva moderada.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

La investigación ha contado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. De la misma manera, se ha buscado establecer la relación entre la variable cuidado de enfermería y cada una de sus dimensiones (cuidados del cuerpo, cuidados emocionales y cuidados espirituales) y la variable satisfacción del paciente.

La mayor limitante de la investigación ha sido la disponibilidad que ha tenido el paciente adulto mayor, debido a que algunos de estos han estado mal de salud o se ha tenido que coordinar con su familiar responsable, con la finalidad de poder incidir en ofrecer la aplicación del instrumento de recojo de datos. Además, se ha tenido que movilizar hacia la vivienda de cada uno de los participantes para poder mantener contacto directo con estos.

Los cuestionarios utilizados en este estudio fueron para la primera variable, el cuestionario de la calidad del cuidado de enfermería y para la segunda variable, el cuestionario de la satisfacción del paciente, los cuales fueron adaptados y validados por 2 expertos con estudios de post grado en salud. Posteriormente de una prueba piloto, se ha calculado la confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.774 para el caso de la variable Calidad de cuidado de enfermería y un Alfa de Cronbach de 0.935 para el caso de la variable Satisfacción del paciente.

Se ha logrado determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli

Pichacani, Puno – 2023, habiendo obtenido un valor de correlación de 0.500. Estos resultados han mostrado similitud con Baca et al¹⁴, desarrollado en la localidad de Trujillo en el Hospital Belén de Trujillo, quién ha logrado determinar la relación entre las mismas variables, en donde el valor de Rho de Spearman alcanzado fue de 0.163, el cual solo tiene un único valor de similitud.

Con respecto a la variable calidad de cuidado de enfermería, el 82.2% se ubica en la categoría de nivel medio, estos resultados difieren a los obtenidos por Paulete et al¹¹ en Ecuador, quienes han encontrado que, en su mayor porcentaje, la presencia de calidad de cuidado de enfermería se halla en un alto grado con una representación del 77.0%, el cual ha evidenciado el esfuerzo que ha mantenido el personal de enfermería, en mantener las condiciones de vida de los adultos mayores. Por otro lado, en México, Ruiz et al.¹³, en su investigación evidencio que más del 50.0% de la muestra de estudio ha manifestado que la calidad del cuidado de enfermería buena, en donde ello ha puesto en evidencia la necesidad de mejora que se ha percibido dentro del ámbito de estudio, encontrando prevalencia en la gestión interna de la organización. Del mismo modo, en la ciudad de Lima, Barboza et al¹⁶, ha señalado que la calidad del cuidado de enfermería se ha encontrado en un nivel medio con una representación del 53.0%, debiéndose a que los profesionales aún han contado con la necesidad de mejorar en la explicación y la comunicación que llegan a tener con los adultos mayores y sus familiares. Con respecto a la información teórica, se fundamenta en Santiago et al.¹⁷, define a la calidad de cuidado de enfermería como aquel servicio y/o atención que es ofrecido por parte del personal de salud hacia los pacientes, con la finalidad de poder garantizar su calidad de vida.

En cuanto a la variable satisfacción del paciente, el 84.4% de los participantes del estudio han señalado que se ha encontrado en

una categoría de nivel medio, estos resultados han coincidido con los expuestos por Parado et al¹², en la ciudad de Villavicencio en Colombia, en su investigación que menciona en su estudio, presenta un nivel de satisfacción medio con una representación del 80.60%, en donde ello ha sido consecuencia de los esfuerzos en la atención y cuidado que el personal de enfermería ha tenido con los adultos mayores. Del mismo modo, en la ciudad de Arequipa, Quispe¹⁵, ha demostrado como resultado que el nivel de satisfacción del adulto mayor se ha encontrado en un nivel alto con una representación del 5.0%, lo que se ha debido a que la muestra de análisis no solo requiere de mejoras en cuanto a los elementos tangibles, sino que se requiere de una mayor inversión por parte del estado, para garantizar una calidad de servicio óptima. Según los resultados se ha deducido que la situación actual del ámbito de estudio ha sido buena, pero aún cuenta con margen de mejora, centrándose en capacitar de manera constante a los colaboradores y buscando que estos puedan mantener una comunicación más personal con cada uno de los pacientes. En cuanto a la información teórica, se ha logrado fundamentar en Folani et al²⁶, los cuales han manifestado que la satisfacción del paciente queda conceptualizada como aquella evaluación realizada por parte del paciente hacia la calidad de la atención médica que estos reciben para garantizar su calidad de vida.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se ha logrado determinar que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023; habiendo obtenido un p valor < 0.050 ; por otra parte, se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.500.

Segunda: Se ha logrado determinar que existe relación entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023; habiendo obtenido un p valor < 0.050 ; por otra parte, se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.589.

Tercera: Se ha logrado determinar que existe relación entre la dimensión cuidados emocionales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023; habiendo obtenido un p valor < 0.050 ; por otra parte, se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.305.

Cuarta: Se ha logrado determinar que existe relación entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023; habiendo obtenido un p valor < 0.050 ; por otra parte, se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.288.

Recomendaciones

Primera: Al encargado del Centro de Salud, establecer programas de formación especializada en enfermería que permitan capacitar y sostener una mejora continua por parte de cada uno de los profesionales dentro del ámbito laboral, con la intención de que la calidad del cuidado de enfermería pueda mejorar la totalidad de los servicios brindados.

Segunda: Al encargado del Centro de Salud, fomentar el desarrollo de las habilidades sociales y técnicas del equipo de enfermería, con la finalidad de mejorar la atención y la satisfacción del paciente adulto mayor.

Tercera: A los jefes de cada servicio, asegurarse de proveer equipos y herramientas adecuados para garantizar el adecuado cuidado específico del adulto mayor, mejorando con ello no solo su seguridad, sino la satisfacción que estos perciben en cuanto a la atención brindada.

Cuarta: Al personal de salud, promover un ambiente amable, respetuoso y cálido hacia el paciente, creando con ello una relación de confianza que asegure la mejora del cuidado de enfermería.

Quinta: Al personal de salud, organizar actividades de educación para el paciente adulto mayor, con la finalidad de que estos puedan estar capacitados para optimizar su nivel de autocuidado, formando parte de ofrecer una atención de calidad integral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bukola O, Faronbi J, Ashaju K. Perception and Satisfaction with Nursing Care among Older Adults in Nigeria. IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS) [Internet]. 2022 [Citado el 23 de enero del 2023]; 10(1), 49-57. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/363475291_Perception_and_Satisfaction_with_Nursing_Care_among_Older_Adults_in_Nigeria.
2. Yusefi A, Sarvestani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nurs [Internet]. 2022 [Citado el 23 de enero del 2023]; 21(1):1-11. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1>
3. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero del 2023] ;6(2):535-45. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>
4. Organización Mundial de la Salud, del Envejecimiento y salud. Of Reg la OMS [Internet]. 2022 [Citado el 23 de enero del 2023]; 1(1):1-3. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
5. Mendoza P, Muñoz M. Calidad de atención de enfermería y su incidencia en el estilo de vida en adultos mayores con diabetes mellitus 2, del Hospicio Corazón de Jesús, Cantón Guayaquil, Provincia Guayas, octubre 2019-marzo 2020. [Tesis para optar el título de profesional en enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo; 2020 [Citado el 04 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8046>
6. Rea M, Benitez J. Satisfacción del paciente ingresado en el hospital básico Guaranda, instituto ecuatoriano del seguro social. Revista del Grupo de Investigación en comunidad y salud [Internet]. 2019 [Citado el 27 de enero del 2023];6(2):1-11. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8073334>

7. Burgueño F, Rodríguez D, Cedillo C, Ordoñez C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. [Citado el 04 de febrero del 2023];40(7):704- 710. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
8. Palomo D, García M, Esparraguera M, Gómez F. Quality of the social care in old men living alone under home care. Rev Santiago Cuba [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero del 2023];23(4):1-12. Disponible en: <https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/1973/html>
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la población adulto mayor. Inf. Técnico [Internet]. 2022 [Citado el 23 de enero del 2023];2(2022):1-50. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor_1.pdf
10. Cuchula E. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia [Tesis para optar el grado de maestro en ciencias de la salud]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huncavelica; 2020. [Citado el 23 de enero del 2023]. Disponible en: Available from: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3937>
11. Paulete K, Peñaranda S. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, “Centro Geriátrico Cristo Rey”. Cuenca, 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2020. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>
12. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletón Semillero Investig en Fam [Internet]. 2020 [Citado el 23 de enero de 2023];2(2):1-12. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

13. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev SANUS [Internet]. 2020 [Citado el 23 de enero de 2023];1(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
14. Baca S, Ruiz Z. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020. [Citado el 23 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
15. Quispe Y. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín de Socabaya - Arequipa - 2021 [Tesis para optar el título de licenciada en Enfermería]. Arequipa: Universidad Continental; 2022. [Citado el 23 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV_FCS_504_TE_Quispe_Zanabria_2022.pdf
16. Barboza A, Solis E. Percepción del adulto mayor internado y la calidad de cuidado en enfermería en el Hospital Dos de Mayo [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima. Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Citado el 23 de diciembre de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/969/1/Aurelia Barboza Crespo.pdf](http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/969/1/Aurelia%20Barboza%20Crespo.pdf)
17. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. Cienc y Enferm [Internet]. 2020 [Citado 23 de enero de 2023];26(26):1-14. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>
18. Hasaan M, Molla E, Morsy D. Quality of Nursing Care Provided to Patients in the Operating Room, Based on Ministry of Health Standard of Care. Med J Cairo Univ [Internet]. 2018 [Citado 23 de enero de 2023];86(6):2001-10. Disponible en:

https://mjcu.journals.ekb.eg/article_56934_0fe1a96b796d7dc1a5c52023228c1827.pdf

19. Watson J. What, may I ask is happening to nursing knowledge and professional practices? What is nursing thinking at this turn in human history? *J Clin Nurs* [Internet]. 2005 [Citado el 17 de febrero de 2023];14(8), 1 – 12. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2702.2005.01256.x/pdf>
20. Abdelati I, Hashim O, Roshdi A. Quality of cesarean section nursing care and its reflection up-on women's satisfaction with labor experience. *Int J Adv Nurs Stud* [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];8(1):11. Disponible en: <https://www.sciencepubco.com/index.php/IJANS/article/view/27149>
21. Payangga A. Nursing Competency on Safety Practices and Quality Care. *Asian J Heal* [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];1(1):89-125. Disponible en: <https://www.asianscientificjournals.com/new/publication/index.php/ajoh/article/view/1307/2056>
22. Al S, Labrague L, Miner A, Karkada S, Albashayreh A, Al F, et al. Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. *J Nurs Scholarsh* [Internet]. 2020 [Citado el 23 de enero de 2023];52(1):95-104. Disponible en: <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jnu.12528>
23. Neda M. Evaluation of Quality of Nursing Care Services Provided to Children under Five Years Based on Integrated Management of Child Health at Primary Health Care Centers in Baquba City. *Natl J Nurs Spec* [Internet]. 2021 [Citado el 23 de enero de 2023];34(1):1-10. Disponible en: <https://injns.uobaghdad.edu.iq/index.php/INJNS/article/view/454/343>
24. Perruchoud E, Henk R, Fournier C, Genolet A, Rosselet J, Hannat S. The Impact of Nursing Staffs' Working Conditions on the Quality of Care Received by Older Adults in Long-Term Residential Care Facilities: A Systematic Review of Interventional and Observational

- Studies. Rev Geriatr [Internet]. 2022 [Citado el 23 de enero de 2023];7(6):1-28. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2308-3417/7/1/6>
25. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020 [Citado el 23 de enero de 2023];20(3):397-403. Disponible en: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
26. Folani O, Odeyemi O. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (Luth). Rev Biomed [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];17(1):19-34. Disponible en: <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.002941.pdf>
27. Sillero A, Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. Revista Latinoamericana de enfermagem [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];27(1):1-11. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/abstract/?lang=es>
28. Méndez A, Morales F, Cruz A. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Revista CONAMED [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];24(2):1-56. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
29. Locke, E. Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants . Community Dent. Oral Epidemiol. [Internet]. 1996 [Citado el 17 de febrero del 2023]; 24 (1), 133 – 137. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8654035/>
30. Chen Q, Beal EW, Okunrintemi V, Cerier E, Paredes A, Sun S, et al. The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. J Patient Exp [Internet]. 2018 [Citado el 23 de enero de 2023];1(1):12. Disponible en: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/open-access-at-sage>

31. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];16(18):1-16. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31505840/>
32. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];18(1):1-12. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12912-019-0348-9.pdf>
33. Marama T, Bayu H. Patient Satisfaction and Associated Factors among Clients Admitted to Public Hospitals in Mekelle Town, Ethiopia. *Obstet Gynecol Int* [Internet]. 2018 [Citado el 23 de enero de 2023];18(1):9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5816865/>
34. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nurs Open* [Internet]. 2019 [Citado el 23 de enero de 2023];6(3):1189-96. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.316>
35. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. México: Mc Graw Hill Education; 2018. 714 p. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
36. Bernal CA. Metodología de investigación. [Internet]. 3ra ed. Colombia D.R: Pearson educación de Colombia; 2010. pp. 13-62 [citado el 4 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3IQ6S6A>
37. Quintanilla, N. y Reátegui, S. Calidad de cuidado de enfermería domiciliaria al adulto mayor hipertenso Callao, 2021 [Tesis para optar el grado académico de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo, 2021 [Citado el 10 de marzo del 2023. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91345>

38. Valverde, D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018 [Tesis para optar el grado académico de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019 [Citado el 10 de marzo del 2023. Disponible en [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10298#:~:text=D el%20100%25%20\(54\)%20de,%25%20\(7\)%20nivel%20medio.](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10298#:~:text=D el%20100%25%20(54)%20de,%25%20(7)%20nivel%20medio.)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.

Autor(es): Jhudith Thalia Cansaya Turpo

Rossy Estefany Gómez Carcausto

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023.</p>	<p>Variable X: Calidad de cuidado enfermería Dimensiones: -Cuidados del cuerpo -Cuidados emocionales -Cuidados espirituales</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico de corte transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra: 45 participantes</p> <p>Técnica e instrumentos: Encuesta</p>
<p>Problemas Específicos PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados emocionales y la</p>	<p>Objetivos Específicos OE1. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados emocionales y la</p>	<p>Hipótesis Específicas HE1. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados del cuerpo y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados emocionales y la</p>	<p>Variable Y: Satisfacción del paciente Dimensiones: -Dimensión técnica</p> <p>-Dimensión</p>	<p>Instrumentos: -Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería. -Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.</p> <p>Análisis y procesamiento de datos: Estadística descriptiva e</p>

<p>satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023?</p>	<p>satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.</p> <p>OE3. Establecer la relación que existe entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023.</p>	<p>satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre la dimensión cuidados espirituales y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023</p>	<p>Interpersonal -Dimensión Entorno</p>	<p>inferencial (dado que la primera resume la información en los datos recogidos y la segunda permite hacer comparaciones entre características).</p>
--	--	--	---	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE CUIDADO DE
ENFERMERÍA

Código:

Fecha:

Edad:

Sexo: M () F ()

Estado civil:

Soltero ()

Conviviente ()

Casado ()

Viudo ()

Divorciado ()

Número de Hijos : 01 () 02 () 03 () 04 a más ()

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

Superior ()

Cuenta con pensión:

Si () No ()

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
N°	Pregunta				1	2	3	4	5
Cuidados del cuerpo									
1	El personal de enfermería cuando lo visita supervisa								
	que la alimentación sea la adecuada.								

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

Fuente: Adaptado de Quintanilla et al³⁷

Gracias por su colaboración

Ficha técnica del instrumento.

Nombre original del instrumento	Instrumento para medir la calidad del cuidado de enfermería
Autor(a)	Quintanilla Zarate, Nidia Yulissa / Reátegui Díaz, Susana Vanessa
Adaptación	En el Perú
Nombre del instrumento adaptado	Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de cuidado de enfermería domiciliaria al adulto mayor
Procedencia	Lima
Administración	Presencial (Individual)
Duración	30 minutos
Muestra	45 adultos mayores
Dimensiones	Cuidados del cuerpo Cuidados emocionales Cuidados espirituales
Escala valorativa	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE MAYOR

Código:

Fecha:

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de la calidad de vida de su trabajo y su desempeño profesional. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Quando lo visitan:						
Dimensión técnica						
1	El personal de enfermería le informa sobre las vacunas que debe recibir para su edad.					
2	El personal de enfermería cuando usted tiene una duda, se lo aclara en ese mismo momento.					
3	El personal de enfermería cuando va realiza algún procedimiento, le pide antes la receta.					
4	El personal de enfermería le demuestra seguridad y confianza cuando realiza procedimientos de, curaciones, inyectables, etc.					
5	El personal de enfermería le explica cada procedimiento antes de realizar (inyectables/nebulizaciones/curaciones).					
Dimensión interpersonal						
6	El personal de enfermería respeta su forma de pensar.					
7	El personal de enfermería se dirige a usted llamándolo por su nombre al atenderlo.					
8	El personal de enfermería responde todas las preguntas que usted le hace.					

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

Fuente: Adaptado de Valverde³⁸

Gracias por su colaboración

Ficha técnica del instrumento.

Nombre original del instrumento	Instrumento para medir el nivel de satisfacción de los adultos mayores
Autor(a)	Diana Carolina VALVERDE ALBERCO
Nombre del instrumento adaptado	Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente mayor
Objetivo	Cuestionario del nivel de satisfacción
Procedencia	Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores
Administración	Lima
Duración	Presencial (Individual)
Muestra	30 minutos
Dimensiones	45 adultos mayores
Escala valorativa	Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensión entorno
	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición
Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar la calidad de
cuidado de enfermería

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliar del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Mgtr. Teresa Ramos Rojas

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Teresa Ramos Rojas
 Nombre:

No. DNI: 01209690

Teresa Ramos Rojas
 Mgtr. Teresa Ramos Rojas
 Exp. Salud Pública-CEP-RE-N° 1774
 CEP. N° 17132

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliar del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023

Nombre del Experto: Mgtr. Amanda Coronado Prieto

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente mayor

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Jennico Prieto Amanda D.
Nombre:
No. DNI: 02404629

REVISÓ EL DUAL POR NOMBRE Y APELLIDOS
EDUC. 12/10/2023
Jennico Prieto
Mg. Amanda Coronado Prieto
CER N° 20042

CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	14

Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar la satisfacción en el paciente adulto mayor

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliar del puesto de salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Mg. Teresa Ramos Rojas.

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente adulto mayor

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Mg. Teresa Ramos Rojas
 Nombre:
 N.DNI: 01209690

T. Ramos
 Mgtr. Teresa Ramos Rojas
 Esp. Salud Pública CEP-RE-N° 1774
 CEP. N° 17132

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliar del puesto de salud Cangalli Pichacani, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Mg. Amanda D. Coronado Prieto

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado de enfermería

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Coronado Prieto Amanda D.
Nombre:

No. DNI: 02409627

HOSPITAL C. ALDO L. MONJE MEDRANO
CONSULTORIO ATENCIÓN ESPECIAL AL NIÑO
Coronado P.
Mg. Amanda Coronado Prieto
CEP N° 28042

CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	15

Anexo 4: Base de Datos
Variable calidad de cuidado de enfermería

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	1	1	1	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3
5	2	4	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1
6	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3
7	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
8	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3
9	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3
12	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1
13	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4
14	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3
15	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4
16	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
17	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
18	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3
19	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3
20	4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	2	4	2
21	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4
22	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
28	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
29	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3

30	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
32	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3
33	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1
34	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4
35	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3
36	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3
37	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1
38	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4
39	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3
40	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3
41	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3
42	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4
43	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3
44	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	4	2	3	3
45	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3

Variable satisfacción del paciente

N°	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3
4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4
6	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4
7	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
8	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	1	2
9	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2
10	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3
11	4	4	3	4	4	5	2	3	3	1	3	4	4	4	3
12	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
13	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3
14	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3
15	5	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3
16	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
17	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
18	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3
19	2	2	1	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3
20	2	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3
21	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3
22	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4
27	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4
28	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	1	2
30	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2

31	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3
32	4	4	3	4	4	5	2	3	3	1	3	4	4	4	3
33	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
34	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3
35	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3
36	1	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	3	1	3	5
37	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
38	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3
39	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3
40	1	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	3	1	3	5
41	1	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	3	1	3	5
42	3	2	4	4	4	2	4	2	4	3	3	5	2	3	5
43	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	4	5	4	2	2
44	3	2	2	2	2	3	4	2	4	4	1	1	4	5	3
45	3	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	5	1	3

Anexo 5: Consentimiento informado

Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Jhudith Thalía CANSAYA TURPO
Rossy Estefany GÓMEZ CARCAUSTO
Estudiantes del programa académico de Enfermería

Objetivo: Por la presente estamos invitando a usted a ser partícipe de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor del programa de atención domiciliaria del Puesto de Salud Cangalli Pichacani, Puno – 2023. Al participar en el estudio, usted deberá responder dos cuestionarios de 15 ítems y el otro de 14 ítems.

Procedimiento: Si usted está en la disponibilidad de contribuir y ser partícipe de este estudio, deberá responder los instrumentos denominados “Cuestionario para evaluar la calidad de cuidado y el cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente mayor”. Los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de 30 min.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, las responsables garantizan el derecho de confidencialidad, no se divulgará ningún dato que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en plena posesión de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información proporcionada por las Investigadoras, y autorizo voluntariamente ser partícipe en el estudio indicado, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

..... de, de 2023

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chincha Alta, 27 de marzo del 2023

OFICIO N°0140-2023-UAI-FCS

PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI - NUÑO
LIC. JUAN JOSÉ LEON CHINO
ENFERMERO
CANGALLI PICHACANI – NUÑO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.




G. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **CANSAYA TURPO JHUDITH THALIA**; identificada con DNI 72495280 y **GÓMEZ CARCAUSTO ROSSY ESTEFANY**; identificada con DNI 7034121 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: "**CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI, PUNO – 2023.**"

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 27 de marzo del 2023




MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSTANCIA DE LA POSTA DE SALUD:
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA

**EL JEFE DEL PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI – PUNO
QUE SUSCRIBE:**

HACE CONSTAR

Que, CANSAYA TURPO JHUDITH THALIA, identificada con DNI N° 72495280 y GOMEZ CARCAUSTO ROSSY ESTEFANY, identificada con DNI N° 70341214, estudiantes del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica; con su tesis titulada: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN EL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PUESTO DE SALUD CANGALLI PICHACANI, PUNO – 2023, aplicaron de manera satisfactoria sus instrumentos de investigación en esta institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Cangalli Pichacani, 26 de mayo del 2023



Lic. Juan José León Cárdeno
ENFERMERO
C.E.P. 47103

Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias

Entregando nuestra solicitud para autorización de recolección de datos



El jefe del puesto de salud firmando la constancia de aplicación



Llevando acabo el llenado del cuestionario



Dando explicaciones para el llenado correcto del consentimiento



Participantes respondiendo los cuestionarios



Ejecutando el llenado del cuestionario



Entregando el cuestionario a la participante



Ejecutando el llenado del cuestionario



Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

12_CANSAYA TURPO - GOMEZ CARCAU
STO.pdf

AUTOR

CANSAYA TURPO GOMEZ CARCAUSTO

RECUENTO DE PALABRAS

19312 Words

RECUENTO DE CARACTERES

95320 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

106 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 21, 2024 5:53 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 21, 2024 5:55 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Resumen

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.autonomaeica.edu.pe Internet	12%
2	repositorio.autonomaeica.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.unu.edu.pe Internet	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-07-31 Submitted works	<1%
7	Universidad Continental on 2022-04-05 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-14 Submitted works	<1%
10	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
11	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2017-02-24 Submitted works	<1%