



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Medicina**

**Escuela Profesional de Enfermería**

## **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 Título Profesional de Licenciada en Enfermería

### **AUTOR**

Diana Carolina VALVERDE ALBERCO

### **ASESOR**

Dra. Juana Virginia Esperanza ECHEANDIA ARELLANO

Lima, Perú

2019

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES SOBRE  
LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE  
ENFERMERÍA EN UN CENTRO DE  
ATENCIÓN DEL ADULTO  
MAYOR, LIMA, 2018**

## DEDICATORIA

A Dios, por cuidar cada paso que doy en esta vida, por guiarme con su luz y brindarme su inmenso amor.

A mis padres y a mi hermanito, quienes me inspiran a ser mejor cada día, por sus palabras de aliento, por apoyarme en culminar cada una de mis metas y cultivar en mí la perseverancia.

A mi papito Valverde, que hace poco partió al lado del Señor, por ser un ejemplo de cariño, bondad y fortaleza para nuestra familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por la confianza depositada desde el inicio de mi desarrollo profesional, por el cariño brindado y por compartir conmigo lecciones de vida

A las docentes de la EPE de la UNMSM y en especial a mi asesora que me acompañó durante el desarrollo de la tesis, por guiarme con sus sabios conocimientos en la culminación de esta investigación.

A mis mejores amigas del colegio y universidad, por estar siempre a mi lado desde que las conocí.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de gráficos .....	VI
Resumen .....	VII
Summary.....	VIII
Presentación .....	IX
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema, delimitación y formulación .....	1
1.2. Formulación de objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos .....	5
1.3. Justificación de la investigación.....	6
1.4. Limitaciones del estudio .....	7
<b>CAPITULO II: BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS .....</b>	<b>8</b>
2.1. Marco Teórico .....	8
2.1.1. Antecedentes del Estudio .....	8
2.1.2. Base Teórica Conceptual.....	12
2.1.2.1. Aspectos Generales del Adulto Mayor .....	12
2.1.2.2. Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” ...	17
2.1.2.3. Calidad de los Cuidados de Enfermería.....	20
2.1.2.4. Aspectos Generales de la Satisfacción .....	23

2.1.3.	Definición Operacional de Términos .....	24
2.2.	Diseño Metodológico.....	25
2.2.1.	Tipo, Nivel y método de investigación .....	25
2.2.2.	Descripción del area de estudio .....	25
2.2.3.	Población .....	26
2.2.4.	Muestra, tamaño de muestra y muestreo .....	26
2.2.5.	Criterios de inclusión.....	26
2.2.6.	Criterios de exclusión.....	27
2.2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
2.2.8.	Validez y confiabilidad .....	27
2.2.9.	Plan de recolección y análisis estadístico de los datos	28
2.2.10.	Consideraciones éticas .....	29
<b>CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>30</b>
3.1.	Resultados .....	30
3.1.1	Datos Generales .....	30
3.1.2	Datos Específicos .....	30
3.2.	Discusión .....	35
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>41</b>
4.1	Conclusiones.....	41
4.2	Recomendaciones .....	42
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>		<b>43</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>51</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>		<b>Pág.</b>
1.	Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima–Perú. 2018	31
2.	Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la dimension tecnico en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima- Perú. 2018	32
3.	Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la dimension interpersonal en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima- Perú. 2018	33
4.	Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la dimension entorno en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima-Perú. 2018	34

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Lima, 2018. **Material y Método:** Estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo fue no probabilístico, teniendo como muestra 54 adultos mayores atendidos por el servicio de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento la Escala tipo Likert Modificada. **Resultados:** Del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34) presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% (31) presenta nivel de satisfacción alto. **Conclusiones:** En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones.

**Palabras Claves:** Satisfacción, Adulto mayor, Calidad de los cuidados.



## SUMMARY

**Objective:** To determinate the level of satisfaction of older people according to the quality of nursing care in a Care Center for older people called “Tayta Wasi”, Lima, 2018. **Material and Method:** The study was of quantitative type, application level, descriptive method and cross-section. The type of sampling was non-probabilistic, having as sample 54 older people attended by nursing service. The technique was the interview and the instrument a modified Likert scale. **Results:** Of the 100% (54) of older people, 55.56% (30) present a high level of satisfaction, 31.48% (17) a low level and 12.96% (7) a medium level. In the technical dimension, 55.56% (30) have a high level of satisfaction; in the interpersonal dimension, 62.96% (34) have a high level of satisfaction and in the environment dimension, 57.41% (31) have a high level of satisfaction. **Conclusions:** In the majority of older people prevailed the high level of satisfaction according to the quality of nursing care, where the interpersonal dimension stands out from the other dimensions.

**Keywords:** Satisfaction, Older people, Quality of care.

## **PRESENTACIÓN**

Tradicionalmente el sistema de salud ha estado enfocado en atender patologías, diagnosticar, aliviar síntomas y curar. Sin embargo, el usuario adulto mayor, que suele tener características muy particulares, requiere un abordaje diferenciado que responda a los cambios que experimenta por causa de la transición demográfica y epidemiológica.

En el Perú, las principales causas de consulta externa en la población adulta mayor son las infecciones de las vías respiratorias agudas, afecciones dentales, enfermedades del sistema osteomuscular, enfermedades digestivas y enfermedades no transmisibles.

Asimismo este grupo poblacional se caracteriza también por poseer un bajo nivel educativo y presentar una alta incidencia de pobreza, por todo ello es imperativo que a través de políticas y programas sanitarios, como el “Tayta Wasi”, reducir las brechas existentes y facilitar el acceso a la atención diferenciada.

Es por ello que toda atención que se brinda se debe dar en marco de la calidad que aumente los beneficios en salud pero al mismo tiempo disminuya todo tipo de riesgo en el adulto mayor que recibe una prestación sanitaria. Como parte del equipo multidisciplinario, el profesional de enfermería resulta ser un personal indispensable a la hora de brindar cuidados porque desarrolla acciones preventivo – promocionales y asistenciales orientadas a favorecer el disfrute del envejecimiento, con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades del adulto mayor, considerando las dimensiones técnico, interpersonal y entorno.

Por lo expuesto, evaluar la satisfacción resulta esencial porque permite, a través de ella, identificar como es percibido los cuidados de enfermería desde el punto de vista de este grupo etáreo en los Centros de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, que desde su implementación ha generado consultorios integrales e integrados comprometidos con la problemática de salud de esta población, con el fin de garantizar una mejor calidad de vida, permitiendo tener a disposición mejores métodos de atención a los adultos mayores en los diferentes niveles asistenciales.

De esta manera, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, para proporcionar información veraz y oportuna a la institución sobre las atenciones brindadas y mejorar el cuidado de enfermería.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos: Capítulo I, comprende planteamiento, delimitación, y formulación del problema; Capítulo II, abarca marco teórico y diseño metodológico; Capítulo III, describe resultados y discusión; Capítulo IV, contiene las conclusiones y las recomendaciones. Por último se exponen las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN**

Desde el punto de vista cronológico de la vejez, se entiende por persona adulta mayor a toda aquella que tenga 60 o más años de edad. <sup>(1)</sup> Ante ello, el envejecimiento es comprendido como una sucesión de cambios de carácter normal, continuo, universal, irreversible, heterogéneo individual del ser humano a lo largo de su vida, así como, la pérdida progresiva de la adaptación al entorno que los rodea. <sup>(2)</sup>

Por ello, la Organización Mundial de la Salud informa sobre los avances demográficos entre 2015 y 2050, que la proporción de la población adulta mayor en el mundo pasará de 11% a 22%. <sup>(3)</sup> Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud señala que en el 2006, había 50 millones de adultos mayores, cifra que se estima se duplicará para 2025, y volverá a hacerlo para 2050. <sup>(4)</sup> A nivel nacional el Instituto Nacional de Estadística e Informática, informa que la población adulta mayor ha aumentado de 5.7% en el año 1950 a 10.4% en el año 2018. <sup>(5)</sup>

En el segundo trimestre del año 2018, el 42% de los hogares del país tiene entre sus miembros al menos una persona adulta mayor. Asimismo el 45.4% padece alguna discapacidad, el 50.5% padece algún síntoma y el 39.5% alguna enfermedad. La mayoría de esta población con problemas de salud no acudirán para ser atendidas por diversos factores, entre ellos porque no lo consideran necesario u opta

por remedios caseros o se autoreceta (69.1%) y porque le queda lejos o no le genera confianza o se demoran en la atención (24.4%).<sup>(5)</sup>

Las modificaciones en la estructura poblacional se traducen en un reto para el sistema de salud, el cual demanda profesionales especializados, sensibles y comprometidos en la atención de sus necesidades y de su problemática social; con servicios de calidad que no sólo se limiten al tratamiento y rehabilitación, sino que favorezcan estilos de vida saludable para el autocuidado.<sup>(6)</sup>

En este contexto, el Ministerio de Salud, dentro de sus lineamientos hace referencia a “Promover el acceso universal de las personas adultas mayores a una atención integral y diferenciada en los servicios de salud”.<sup>(7)</sup> De igual manera, el Plan Nacional precisa entre sus objetivos garantizar un envejecimiento activo, saludable, digno y productivo; incentivando de esta manera el bienestar integral, la dignidad y la independencia en esta etapa de vida.<sup>(8)</sup>

En el 2012, se instaura como política de salud, los Centros de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” o Casa del Abuelo en Villa María del Triunfo, que comenzó con 20 centros a nivel nacional. Son establecimientos de salud que brindan servicios diferenciados (medicina, geriatría, enfermería, nutrición, odontología, oftalmología, psicología, terapia física, servicio social, laboratorio, farmacia y atención domiciliaria); convirtiéndose también en espacio de encuentro y socialización.<sup>(6)</sup>

Por ello en el 2018 se han puesto en actividad 32 “Tayta Wasi” en todo el territorio peruano, siendo en la actualidad 314 las Casas del Adulto Mayor desde su creación; generando unidades de servicios en salud ambulatoria.<sup>(9)</sup>

Por otra parte, se establece como norma constitucional que todos los niveles de gobierno salvaguarden la atención integral en salud a través de actividades para incentivar, cautelar y vigilar el bienestar de todo adulto mayor. <sup>(1)</sup>

Uno de los principales grupos de usuarios en el sector salud es la población adulta mayor, por esa razón busca otorgar una atención de calidad. En este contexto Avedis Donabedian define la calidad como “la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”. Por consiguiente, es “la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. <sup>(10)</sup>

Racoveanu y Johansen señalan que la calidad de los servicios “se caracteriza por un alto grado de competencia profesional, eficiencia en la utilización de los recursos, riesgo mínimo, satisfacción de los usuarios y efecto favorable en la salud”. <sup>(11)</sup>

A su vez, la satisfacción de los usuarios, conforma un elemento esencial a la hora de evaluar la calidad de los servicios de salud, tal y como afirma Donabedian “es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema de salud para cubrir sus expectativas”. <sup>(12)</sup>

La satisfacción es el grado de concordancia respecto a las expectativas que los pacientes esperan y la que obtiene, en otras palabras, la calidad percibida. De manera que el profesional de enfermería resulta ser fundamental porque es quien identifica necesidades y de acuerdo a ello planifica sus cuidados; por eso el cuidado es un generador de satisfacción resultante de un trato humano,

individual y amable al adulto mayor. <sup>(13)</sup>

El quehacer de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor abarca funciones asistenciales (cuidar la salud en forma individual, integral y constante; respetar sus costumbres y creencia; ejecutar técnicas y procedimientos en el ámbito de su competencia) y preventivo – promocional (realizar actividades de educación sobre las enfermedades transmisibles y no transmisibles). <sup>(14)</sup>

Por lo tanto la calidad del cuidado de enfermería se conoce por el grado de satisfacción que refieren los pacientes, la cual se obtiene en la medida en que reciben un trato de calidad y perciben que sus necesidades son cubiertas. <sup>(13)</sup>

Sifuentes León, en el 2016, señala en su investigación que la mayoría de los resultados evidencian poca satisfacción sobre la variable en estudio, asimismo mencionan que la calidad de cuidado de enfermería es regular y por ultimo demuestran estadísticamente la relación significativa entre el grado de satisfacción y la calidad del cuidado. <sup>(15)</sup>

Fabián Rodríguez, en el año 2015, concluye en su investigación que el nivel de satisfacción percibido del cuidado enfermero, es medio con tendencia a un nivel alto. En relación al nivel de la calidad del cuidado enfermero es alto. <sup>(16)</sup>

Durante el desarrollo de las prácticas del Internado Comunitario en el Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” se observa que el número de enfermeras son 2 para realizar los cuidados (Triaje, tópico, consejería y visitas domiciliarias) de esta población y al interactuar con algunos adultos mayores ellos refieren: “si nos tratan bien, a mí me tienen mucha paciencia” “son amables y respetuosas”

“cuando me ponen mis inyecciones no me hacen doler” “a veces se demoran mucho, hacen muchos papeles” “algunas veces parece verlas molestas o serias, por eso yo no les digo nada” “no todas son así, pero deben ponerse en nuestro lugar, todos llegaremos a esta edad”.

Por lo expuesto se elaboraron las siguientes preguntas ¿Los adultos mayores se sentirán satisfechos de los cuidados que brinda la enfermera en el Centro del Adulto Mayor? ¿Los cuidados de enfermería que se brindan promueven un envejecimiento activo y saludable? ¿Será importante para el profesional de enfermería la satisfacción en los adultos mayores? ¿Los cuidados de la enfermera responden a las expectativas y necesidades de los adultos mayores?

Por lo anteriormente expuesto se ha considerado conveniente formular el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Lima, 2018?

## **1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Lima, 2018.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” en la dimensión técnico.



- Identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” en la dimensión interpersonal.
- Identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” en la dimensión entorno.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Cuando la persona adulta mayor llega a esta etapa de vida, su estado de salud suele verse afectado por enfermedades y cambios psicosociales propias de su edad. Sin embargo, adoptando un estilo de vida saludable, pueden contrarrestar y asegurar su vida social y familiar; es así, que el rol de la enfermera resulta esencial, ya que es quien orientará y educará a esta población. <sup>(17)</sup>

El profesional de enfermería al gestionar sus cuidados moviliza los recursos necesarios con el propósito de cuidar de la persona adulta mayor que vive experiencias asociadas con la afección de su salud, es por ello, que deben brindarse en marco de garantía de la calidad, que satisfagan a ambos en el proceso. Por eso, es importante ubicar a esta población dentro de las prioridades de abordaje en la salud pública. <sup>(17)</sup>

Es un recurso humano insustituible e indispensable dentro del equipo de salud, porque es el profesional que permanece más tiempo y establece mayor contacto con el paciente; y sus cuidados se verán reflejados en la evaluación de resultados como parte de la atención integral que brindan. Por tal motivo, son importantes las evaluaciones constantes en la búsqueda del mayor nivel de satisfacción. <sup>(18)</sup>

La literatura demuestra la existencia de numerosas investigaciones sobre calidad percibida de los cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes. No obstante, no todos presentan resultados favorables. En la mayoría se observa que el quehacer de enfermería tiene significativas áreas críticas, siendo el profesional sobre el cual recaerán las miradas. <sup>(18)</sup>

Por todo ello, el presente estudio representa un gran aporte para la profesión de enfermería, porque los resultados están orientados a proporcionar al Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” información veraz, desde el punto de vista que presenta el adulto mayor acerca de los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería y de esta manera poder determinar cómo se está desarrollando estos cuidados a esta población, iniciando mejoras en la atención que se le brinda. Además servirá como base para elaborar talleres de capacitación y seguir impulsando programas de mejora en pro de esta población, en diferentes partes de Lima y Perú; contribuyendo paralelamente con el envejecimiento activo y saludable.

#### **1.4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Las conclusiones que se obtengan al término de la investigación serán válidas en otros estudios con características similares.

## CAPITULO II

### BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

#### 2.1. MARCO TEORICO

##### 2.1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

###### En el ámbito nacional

Herrera, F y Fuentes, K en el 2017 realizaron una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el Centro del Adulto Mayor, EsSalud, Arequipa”, cuyo objetivo general fue identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería que recibe en el Centro Adulto Mayor de EsSalud. El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte longitudinal de octubre 2016 a julio del 2017. El tamaño de la población fue de 67 adultos mayores. Se utilizó como instrumento un formulario de 30 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones:

*“El nivel de satisfacción de los adultos mayores del Centro Adulto Mayor de EsSalud por la atención de enfermería recibida, calidez y calidad en una mayoría es medio (42%) con tendencia a un nivel bajo (32%)” “Los adultos mayores en su mayoría (42%) esporádicamente reciben los cuidados con afecto, buen trato, comprensión y diálogo. Así mismo, el (32%) refieren que también reciben esporádicamente los cuidados técnico profesionales en forma oportuna, coordinada y continua. La mitad (50%) manifiesta que al recibir los cuidados la enfermera les explican en forma comprensible y clara”.<sup>(19)</sup>*

Díaz, B y Herrera, C en el 2016 realizaron una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparias, Chiclayo”, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Centro de Salud Pedro Pablo Atusparias, Chiclayo. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. El tamaño de la muestra fue de 105 pacientes. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 16 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones:

*“La mayoría de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con la calidad del cuidado enfermero, el 20% se encuentra insatisfecho y solo el 1% se encuentra satisfecho evidenciando una tendencia a la insatisfacción, por lo que la calidad del cuidado enfermero debe ser mejorado”. “En la dimensión humana, técnico científico y entorno el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero la mayoría se encuentra medianamente satisfecho con tendencia a la insatisfacción”.<sup>(20)</sup>*

Rodríguez, I en el 2014 realizó una investigación titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Regional de Cajamarca”, cuyo objetivo general fue determinar y analizar la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. El tamaño de la población fue de 56 usuarios de ambos sexos atendidos. Se utilizó como instrumento la escala tipo Likert de 62 enunciados, llegando a las siguientes conclusiones:

*“La calidad del cuidado de enfermería más de la mitad de usuarios lo calificó como regular, seguido de bueno y malo respectivamente”. “El nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina alcanzaron un nivel de satisfacción medio en más de la mitad, seguido por el nivel alto y bajo respectivamente”.<sup>(21)</sup>*

Tejada, K en el 2012 realizó una investigación titulada: “Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna”, cuyo objetivo general fue determinar los factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y relacional. El tamaño de la muestra fue de 25 pacientes. Se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 18 ítems, llegando a las siguientes conclusiones:

*“El nivel de la calidad de atención del cuidado del profesional de enfermería percibido por el paciente adulto mayor en el servicio de medicina, se caracteriza por ser de un nivel bajo, refieren que las enfermeras realizan su accionar en forma mecánica, solo consideran el aspecto procedimental, y devalúan los aspectos psicológicos y emocionales.” “Los niveles de calidad de atención del cuidado de enfermería en la dimensión técnica se caracteriza por considerarse de nivel medio, en cuanto a la dimensión humana se caracteriza por ser de un nivel bajo; y de la misma manera de acuerdo a la dimensión entorno se caracteriza por tener un nivel bajo con tendencia a un nivel medio”.<sup>(22)</sup>*

### **En el ámbito internacional**

Quizhpilema, S, Sinchi, A y Tacuri, M en el 2013 realizaron una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del Hospital Homero Castanier Crespo, Azogues, Ecuador”, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el Servicio de Clínica. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una población de estudio por 136 Adultos Mayores hospitalizados. Se utilizó como instrumento una encuesta que consta de 39 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones:

*“El nivel de satisfacción del adulto mayor es considerado alto, con respecto a los cuidados de Enfermería que reciben en el servicio de clínica, pero existe un determinado número de pacientes que dan una calificación bajo y medio”. “Los cuidados de enfermería con calidez que recibió el paciente adulto mayor, la mayoría respondieron con siempre. Los cuidados de enfermería con calidad oportuno, continua y libre de riesgos que recibió el paciente adulto mayor, la mayoría respondieron con siempre”.<sup>(23)</sup>*

García, M en el 2008 realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”, cuyo objetivo general fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización en el año 2007. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una población de estudio de 58

adultos mayores hospitalizados. Como instrumento de evaluación fue utilizado un cuestionario con 12 ítems, tomando como guía el formato utilizado por el Sistema Integral de Calidad de los Servicios de Salud, llegando a las siguientes conclusiones:

*“El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería, con tendencia a satisfacción media y solo un minoría satisfacción baja”. “La satisfacción alcanzada en la dimensión calidez está dado en más de la mitad por alto nivel de satisfacción. En cuanto a la dimensión de continuidad de los cuidados de enfermería, la mayoría de los usuarios adultos mayores refieren un nivel de satisfacción alto se sitúa en un porcentaje por arriba de la media de los encuestados. En lo que respecta a la dimensión de cuidados libres de riesgo, un poco más de la mitad de los usuarios adultos mayores se encuentran medianamente satisfechos”.<sup>(24)</sup>*

La revisión de estas investigaciones permitió establecer el desarrollo de algunas bases teóricas y orientar la selección de la metodología a aplicar, proporcionando un marco de referencia y asimismo tener una visión panorámica sobre el presente estudio

## **2.1.2. BASE TEÓRICA CONCEPTUAL**

### **2.1.2.1. ASPECTOS GENERALES DEL ADULTO MAYOR**

Dentro de la legislación peruana, la Ley N°30490, en su artículo N°2 define al adulto mayor como toda aquella persona que tenga 60 o más años de edad, en concordancia con el criterio adoptado por la Naciones Unidas y la Organización mundial de la Salud.<sup>(1)</sup>

Como todo ciclo vital del ser humano podemos comprender que el envejecimiento cronológico, sucede simultáneamente con el envejecimiento biológico, el psicológico y el cognitivo. <sup>(25)</sup>

Por otra parte, el envejecimiento activo, es el modo de optimización de las oportunidades de salud que favorece la calidad de vida a medida que las personas envejecen, porque permite alcanzar el bienestar físico, social y mental, y a participar en la sociedad acorde con sus capacidades. <sup>(26)</sup>

#### **2.1.2.1.1 Aspectos demográficos**

En el informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el envejecimiento de las Naciones Unidas, se reconoce que el mundo está experimentando una transformación demográfica sin precedente y que, de aquí al 2050, el número de adultos mayores aumentará de 600 millones a casi 2000 millones, y que se prevé que el porcentaje se duplique, pasando de un 10% a un 21%. Este incremento será mayor y más en los países en desarrollo, donde se estima se multiplique por cuatro en los próximos 50 años. <sup>(27)</sup>

En este contexto, las Américas es una de las regiones con mayor proporción de adultos mayores, donde 1 de cada 4 personas tendrá más de 60 años. En tal sentido la Organización Panamericana de Salud señala que en las últimas cinco décadas, más del 80% de las personas que nazcan vivirán 60 años, y 42% de ellos pasaran los 80 años. <sup>(4)</sup>

Del mismo modo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática informa que en Lima Metropolitana se observa la



mayor proporción de hogares con algún miembro adulto mayor con el 42.9%. <sup>(5)</sup>

Del total de la población adulta mayor, el 84.2% cuenta con seguro público o privado, donde el 40.8% acceden sólo al Seguro Integral de Salud (SIS) y el 36.1% sólo a EsSalud. <sup>(5)</sup>

Por grupos de edad de los adultos mayores que presentan alguna discapacidad, el 14.8% tiene de 60 a 70 años y de 30.6% de 71 a más años de edad. Según el tipo de discapacidad el 29.7% tiene dificultad para usar brazos y piernas, el 17% para ver, el 16% para oír y el 3.8% para entender o aprender. <sup>(5)</sup>

#### **2.1.2.1.2. Aspectos normativos**

La Ley de las Personas Adultas Mayores fue publicada en el Diario Oficial El Peruano el 21 de julio del 2016. Reconocido en la Constitución Política como marco legal que garantice el pleno ejercicio de sus derechos a vivir una vida dignamente, de manera plena y sana; tener igualdad de oportunidades; recibir atención integral e integrada de cuidado y protección, de acuerdo a sus necesidades; y envejecer en el hogar. <sup>(1)</sup>

Los lineamientos para la atención integral de salud de las personas adultas mayores <sup>(7)</sup>, tienen como objetivo mejorar y mantener sus condiciones de salud a través:

- Rectoría y gestión en la atención integral de salud.
- Promover el acceso universal a una atención integral y diferenciada.
- Reorientar la organización de los servicios de salud (enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad).

- Fortalecer el desarrollo de capacidades técnicas de los recursos humanos del sector.
- Mejorar el sistema de información de las acciones de salud realizadas.
- Promover la comunicación y educación para la salud.
- Impulsar las investigaciones sobre nuevos enfoques y soluciones innovadoras a las necesidades de salud del adulto mayor.
- Promover alianzas intersectoriales para la protección y promoción de la salud.

Dentro del Modelo de Atención Integral de Salud basada en Familia y en Comunidad <sup>(28)</sup>, señalan algunas necesidades de salud del adulto mayor:

- Desarrollo del bienestar integral (personal, familiar y social).
- Mantenimiento de la salud, que incluye enfrentar factores de riesgo de carácter físico y psicosocial.
- Derivadas de daños agudos o crónicos a la salud.
- Resultado de disfunciones (físicas y familiares) y discapacidades.

### **2.1.2.1.3. Cambios del adulto mayor**

El envejecimiento es una etapa de vida que se caracteriza por ser un periodo de grandes cambios en todas las áreas de funcionamiento, biopsicosocial. <sup>(29)</sup>

Fisiológicos:

- Disminución del volumen y del peso de los órganos y de los tejidos.

- Reducción del contenido hídrico de los tejidos.
- Disminución de la elasticidad de los tejidos.
- Reducción de la capacidad de homeostasis.
- Reproducción celular se produce con mayor lentitud y las células son más irregulares.
- Las glándulas sudoríparas y sebáceas tienden a atrofiarse, dando un aspecto más seco y deshidratado de la piel.
- El corazón se atrofia y la elasticidad de este disminuye, al igual que los vasos sanguíneos.
- La postura tiende a la flexión general.
- Disminución de la expansión de la caja torácica por endurecimiento del cartílago. El pulmón está cada vez más rígido.
- Disminución de la secreción de saliva. Disminuye la sensación gustativa. La secreción de jugo gástrico está disminuido.
- Reducción del número y de la funcionalidad de las nefronas. Disminución del filtrado glomerular.
- Reducción de la secreción hormonal.
- Pérdida de la funcionalidad y del número de neuronas. <sup>(29)</sup>

#### Psicológicos

- Disminución de la eficiencia intelectual (práctica), pero se mantiene la eficacia de la inteligencia (teoría).
- Pérdida de memoria, sobre todo a largo plazo.
- Dificultad para utilizar estrategias nuevas.
- Pensamiento más concreto que abstracto.
- Mayor rigidez en la organización del pensamiento.

- Dificultad en la comprensión y enlentecimiento de la respuesta ante estímulos. <sup>(29)</sup>

#### Sociales

- El rol específico en la sociedad cambia.
- Abandono del hogar por parte de los hijos.
- Proceso de jubilación, considerada como desvinculación con el mundo de trabajo.
- Identidad ocupacional y la interrelación con otros cambia.
- Pérdida del rol de productividad. <sup>(29)</sup>

### **2.1.2.2. CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR “TAYTA WASI”**

#### **2.1.2.2.1. Características:**

Los Tayta Wasi o Casa del Abuelo se establece un 3 de marzo del 2012, en Villa María del Triunfo, cumpliéndose con el propósito de contar con un espacio que cuente con la infraestructura adecuada y los profesionales de salud necesarios; convirtiéndose en la primera oferta de salud exclusivo para el adulto mayor y al mismo tiempo en un lugar de socialización con sus pares. <sup>(6)</sup>

Es una propuesta estratégica de atención primaria para el adulto mayor que favorece las condiciones de acceso a la salud de este grupo etéreo. Estos centros tienen como misión atender eficazmente; ofreciéndoles orientación sobre sus problemas de salud, priorizando actividades preventivo promocionales, desarrollando acciones que permitan incentivar la actividad física y mental. <sup>(6)</sup>

Son unidades de servicios multidisciplinario que cuentan con una serie de servicios entre ellos medicina, geriatría, enfermería, odontología, oftalmología, servicio social, farmacia, laboratorio, psicología, terapia física, nutrición, alfabetización, talleres y club o círculo. Asimismo se realizan visitas domiciliarias orientadas a la atención de necesidades de salud mediante un sistema de cuidados en el hogar brindando apoyo y procurando el involucramiento familiar, así como la capacitación de los mismos en la transformación del entorno donde vive el adulto mayor.<sup>(6)</sup>

El estado, por ello garantiza el derecho a entornos físicos inclusivos, seguros, accesibles, funcionales y adaptables a las condiciones biológicas y funcionales de esta etapa de vida.<sup>(1)</sup>

Son establecimientos de salud que consideran la ubicación de los consultorios en el primer piso, de fácil acceso, con buena iluminación, puertas amplias, rampas, pasamanos, pisos antideslizantes y otros que faciliten el desplazamiento de las personas adultas mayores.<sup>(30)</sup>

La atención integral de la persona adulta mayor comprende un conjunto de cuidados esenciales los que se encuentran incluidos en el Paquete de Atención Integral<sup>(28)</sup>:

- Evaluación integral del adulto mayor que abarca desde la identificación de factores de riesgo de enfermedades transmisibles o no transmisibles, los principales síndromes geriátricos hasta la identificación de problemas sociales (pobreza, abandono, maltrato).
- Intervenciones educativas y comunicacionales, que incluye consejerías, charlas y talleres; en estilos de vida

saludables (actividad física, alimentación, higiene), habilidades para la vida (autoestima, buen uso del tiempo libre), derechos y deberes en salud.

- Atención preventiva como las vacunaciones.
- Visita familiar integral destinado al adulto mayor postrado o con discapacidad que le impide que acuda a su seguimiento o control.
- Atención según protocolos, como en casos de malnutrición, TBC, ITS, etc. <sup>(28)</sup>

En este contexto los “Tayta Wasi” son capaces de modificar arquetipos sociales negativos referentes a las diversas percepciones del proceso de envejecimiento, permitiendo interiorizar herramientas de autocuidado. <sup>(31)</sup>

#### **2.1.2.2.2. Cuidados de enfermería**

Están encaminados al cuidado centrado en la persona con la finalidad de asegurar el máximo nivel de bienestar, calidad de vida y autonomía. <sup>(31)</sup>

Los cuidados que brinda el profesional de enfermería son:

- Control de peso y talla
- Control de presión arterial
- Vacunación
- Administración de medicamentos
- Curación de heridas
- Visitas domiciliarias
- Sesiones educativas y talleres
- Círculo del Adulto Mayor
- Consejerías

Por lo tanto, el profesional de enfermería debe tener habilidades que le permita establecer desde el principio empatía con este grupo etéreo propiciando un clima de confianza y respeto a la hora de atenderlo. <sup>(30)</sup>

### **2.1.2.3. CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

La Organización Mundial de la Salud define calidad como un máximo nivel de excelencia profesional, uso eficaz de los recursos, escaso riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y resultados en la salud. <sup>(32)</sup> A su vez, el Ministerio de Salud la define la como un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud para alcanzar los resultados deseados tanto por los proveedores como por los usuarios; en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción. <sup>(33)</sup>

La calidad en los servicios de salud es definida como “el tipo de atención que se espera, una vez que se ha tomado en cuenta el equilibrio de las ganancias y las perdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”. Asimismo agrupa tres dimensiones que resultan indispensables para generar satisfacción <sup>(11)</sup>:

#### **2.1.2.3.1. Dimensión Técnico**

Es la aplicación de los conocimientos con criterios unificados y la adecuada utilización de la tecnología. En enfermería se aplica con el objetivo de brindar cuidados en un marco dentro del cual se puede recuperar o conservar el estado óptimo de salud y valorar el logro de resultados. <sup>(32)</sup> Entre sus características <sup>(10)</sup> básicas están:

- Oportuno: respuesta a una necesidad de salud cada vez que el paciente lo requiere.

- Continuo: prestación ininterrumpida de la atención y de forma permanente.
- Seguro: buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud. <sup>(10)</sup>

#### **2.1.2.3.2 Dimensión Interpersonal**

Llamada también dimensión humana ya que es la conexión que se establece entre el profesional y las personas objeto de cuidado, dentro del cual ambos crecen, traduciéndose en terapéutica para el paciente y en realización para el profesional. Peplau lo define como una relación interpersonal entre una persona que requiere un servicio de salud y un profesional; con una formación especializada para identificar y responder a la necesidad de ayuda. En tal sentido el quehacer de enfermería procede del intercambio de fuentes diversas y complementarias. <sup>(32)</sup> Entre sus características <sup>(10)</sup> básicas están:

- Respeto: a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Amabilidad: trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Educación: información completa y comprensible que permita tomar decisiones sobre su salud.
- Capacidad de escucha: interés por las percepciones y dudas de la persona. <sup>(10)</sup>

#### **2.1.2.3.3 Dimensión Entorno**

Son disposiciones que la institución adecua y que generan valor agregado para el usuario. <sup>(10)</sup> Nigthingale refiere que enfermería es ayudar a la naturaleza a curar al paciente,



creando y manteniendo un ambiente terapéutico. <sup>(34)</sup> Entre sus características <sup>(10)</sup> básicas están:

- Privacidad: que se realiza en un ámbito íntimo, fuera del alcance de otras personas.
- Comodidad: aquello que se requiere para estar a gusto, que resulte agradable.
- Limpieza: que permite controlar la suciedad y/o contaminación que se encuentran en el ambiente.
- Ventilación: renueva el aire y permite el control de contaminantes.
- Iluminación: flujo de luz adecuado. <sup>(10)</sup>

La calidad es un derecho de salud que debe ser garantizado. Por lo tanto, su garantía es imperativa en los sistemas de salud y, de manera concreta, en las organizaciones que los conforman. <sup>(35)</sup>

El cuidado es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como una actividad que requiere de un valor personal y profesional. El cual genera un conjunto de repercusiones positivas tanto para los pacientes, como para el profesional e institución donde se presta el servicio. <sup>(36)</sup> Por todo ello el sujeto de cuidado debe ser el principal determinante de la atención de enfermería y de sus procesos; por ende, tienen que ver con la cercanía que se tiene con la persona que recibe la atención y con el nivel de satisfacción que está experimentando. <sup>(37)</sup>

Es el bien interno que cobra sentido y otorga legitimidad social a la profesión como disciplina, donde es preciso dominar tanto conocimientos teóricos, habilidades técnicas y humanísticas propias de la profesión; es por ello, que deben ofrecerse en marco de garantía de la calidad. <sup>(17) (32)</sup>

La calidad de la atención de enfermería es la consecución de un conjunto de acciones; brindando la respuesta más adecuada con los recursos que se cuenta y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de satisfacción. Es así que el objetivo que persigue la evaluación de los cuidados es mejorar las atenciones que se brinda; no persigue errores para imponer sanciones, es un método de búsqueda de resolución de problemas y de análisis de sus causas con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención. <sup>(38)</sup> Se ha identificado que para las personas en esta etapa de vida lo primordial es el trato amable, la mejora contra el padecimiento y el corto tiempo de espera. <sup>(35)</sup>

#### **2.1.2.4. ASPECTOS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN**

Actualmente existen diversas definiciones e interpretaciones de lo que significa satisfacción, así tenemos a Locke, que la define como “el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias de un sujeto”. <sup>(39)</sup>

Según el Ministerio de Salud la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. <sup>(33)</sup>

Donabedian entiende la satisfacción del paciente “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. Siendo la calidad sentida por los pacientes, en otros términos, los aspectos subjetivos de la calidad de la atención <sup>(12)</sup>

La satisfacción se define como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente con el logro de las mismas, a través de la atención de salud recibida. <sup>(35)</sup> Siendo un componente

importante en la calidad, por lo que alcanzarlo es un objetivo esencial en el proceso de atención de salud. <sup>(40)</sup>

Un alto grado de satisfacción por parte del usuario, involucra igualar o sobrepasar las expectativas del servicio. Por ello hace referencia a la aprobación final y evidencia la capacidad del proveedor para cubrir las necesidades de salud. <sup>(11)</sup>

En este contexto evaluar la satisfacción es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones terapéuticas y, por lo tanto, a mejorar su salud. Asimismo permite medir el éxito logrado en el paciente, en otras palabras, el beneficio alcanzado o cambios en la salud. <sup>(35)</sup> Por ello resulta valioso medir la satisfacción para el sistema sanitario ya que permite gestionar y planificar con el fin de ofrecer información de los éxitos o fracasos del sector salud porque refuerza la confianza que se percibe de los cuidados. <sup>(40)</sup>

### **2.1.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

A continuación se presentan los términos, que permitirán una mejor comprensión de las variables en estudio.

- **Adulto Mayor:**

Persona varón o mujer mayor de 60 años que es usuario del Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” en el año 2018.

- **Calidad de los Cuidados de Enfermería:**

Conjunto de acciones que brinda el profesional de enfermería del Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” a nivel técnico, interpersonal y entorno para maximizar el bienestar y

minimizar los riesgos del adulto mayor.

- **Nivel de Satisfacción:**

Expresión de bienestar o agrado referido por el adulto mayor en relación a los cuidados recibidos por la enfermera.

## **2.2. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.2.1. Tipo, nivel y método de investigación**

El estudio es de tipo cuantitativo, ya que busca medir los datos numéricamente; de nivel aplicativo, puesto que busca utilizar los resultados; de método descriptivo, dado que describe la variable; y de corte transversal, porque se realiza en un tiempo determinado.

### **2.2.2. Descripción del área de estudio**

El estudio se llevó a cabo en el Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Dirección de Salud II Lima Sur de la Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo, ubicado en el sector de José Carlos Mariátegui del distrito de Villa María del Triunfo; este establecimiento del primer nivel brinda atención integral de calidad en salud, con profundo carácter humano, basado en principios éticos y de respeto a la vida. Permite atender sus necesidades de salud, contribuyendo así a un envejecimiento activo, productivo y saludable.

Dicho centro de atención de salud integral atiende consultas ambulatorias de lunes a sábado de 8 a.m. a 8 p.m., cuenta con los servicios de medicina, geriatría, enfermería, servicio social, farmacia, laboratorio, odontología, seguro integral, psicología, rehabilitación física, oftalmología, nutrición, alfabetización, círculo y visitas

domiciliarias. Además cuenta con diversos talleres de recreación, manualidades, de tai chi, de gimnasia y charlas educativas.

El personal de salud está conformado por 2 médicos cirujanos, 1 médico geriatra, 2 enfermeras, 3 técnicos de enfermería, 1 asistente social, 1 psicólogo, 2 odontólogos, 1 terapeuta físico, 2 analistas clínicos, 2 farmacéuticos y 2 personas a cargo de admisión y 1 a cargo del SIS. Este Centro tiene un área aproximada de 320 m<sup>2</sup>, infraestructura de material noble, consultorios en el primer piso, puertas amplias, rampas, pasamanos y gran cantidad de asientos, además se observan aulas y un patio central. El cual atiende a un aproximado de 100 adultos mayores por día, en ambos turnos de atención y en los diferentes servicios ofertados.

### **2.2.3. Población**

La población estuvo conformada por 315 usuarios adultos mayores atendidos por el área de enfermería durante el primer trimestre del año 2018, según fuente de estadística del Centro del Adulto Mayor “Tayta Wasi”.

### **2.2.4. Muestra, Tamaño de muestra y Muestreo**

El tipo de muestreo fue no probabilístico, intencional o por conveniencia, teniendo como muestra 54 usuarios adultos mayores atendidos por el servicio de enfermería.

### **2.2.5. Criterios de inclusión**

- Persona que tenga 60 años o más.
- Ser usuario de los servicios de Enfermería del Centro del Adulto Mayor “Tayta Wasi”.

- Persona lúcida y orientada en tiempo, espacio y persona.
- Persona que hable castellano.
- Sin impedimentos para expresarse verbalmente.
- Acepta voluntariamente participar en la investigación.

#### **2.2.6. Criterios de exclusión**

- Persona menor de 60 años.
- No ser usuario de los servicios de enfermería del Centro del Adulto Mayor "Tayta Wasi".
- Persona desorientada en tiempo, espacio y persona.
- Persona que no hable castellano.
- Tener un alto grado de dependencia.
- No acepta participar en la investigación.

#### **2.2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó como técnica la entrevista individual y el instrumento la Escala tipo Likert Modificada (Anexo A), porque permitió cumplir con los objetivos del estudio, estuvo conformado de las siguientes partes: presentación, donde se encuentran los objetivos del estudio y alcances de la investigación; instrucciones para dar respuesta a los enunciados; datos generales en los cuales se determina el rango de edad y el sexo del adulto mayor; y finalmente datos específicos, previamente operacionalizadas (Anexo C), que en conjunto consta de 18 ítems.

#### **2.2.8. Validez y confiabilidad**

La validez de contenido del instrumento se obtuvo a través del Juicio de Expertos (6 jueces especialistas en Adulto Mayor e Investigación), los cuales se procesaron a través de la Tabla de

Concordancia y Prueba Binomial, en el que P resulto 0.004, por lo tanto el grado de concordancia es significativo (Anexo F).

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el Coeficiente de Alfa de Crombach, el cual se aplica a escalas que se basan en las variancias de los ítems. Se realizó una prueba piloto compuesto por 10 adultos mayores atendidos en los servicios de enfermería del Centro de Atención del Adulto Mayor Tayta Wasi, donde se obtuvo un valor de 0.943 lo que significa que el instrumento es confiable (Anexo G).

#### **2.2.9. Plan de recolección y análisis estadístico de los datos**

Para la ejecución del estudio se realizó los respectivos trámites administrativos por escrito a la institución para lo cual se presentó una solicitud de permiso al Medico Jefe del Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi” a fin de contar con su autorización correspondiente. Posterior a ello se coordinó con la Enfermera Jefe para proceder a recolectar los datos de los usuarios que cumplan con los criterios de inclusión.

La recolección se realizó del 17 al 21 del mes de diciembre en el turno de mañana de 8 a.m. a 2 p.m., en un tiempo de aplicación de aproximadamente 6 a 7 minutos por usuario, previo consentimiento informado.

Una vez recolectada la información se procedió al procesamiento de datos, con previo diseño de un Libro de Códigos de los datos generales y específicos (Anexo E), teniendo como puntaje máximo del instrumento de 54 y el mínimo de 18. Luego se elaboró la Matriz de Base de Datos (Anexo H) donde a partir de los valores obtenidos se le calculó la media aritmética y la desviación

estándar, por consiguiente se aplicó la Escala de Estanones para poder establecer los parámetros de la categorización del nivel de satisfacción (alto, medio y bajo) y determinar así los límites de la Campana de Gauss (Anexo I).

#### **2.2.10. Consideraciones éticas**

Se consideró para la ejecución del estudio contar con el permiso de la institución y al mismo tiempo solicitar el consentimiento de los adultos mayores para su participación voluntaria, respetando la decisión tomada e informando que los resultados serán con fines para la investigación, dando cumplimiento a los principios bioéticos.



## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. RESULTADOS**

Terminada la recolección de datos, los resultados fueron procesados y presentados en gráficos y/o tablas para su respectivo análisis e interpretación.

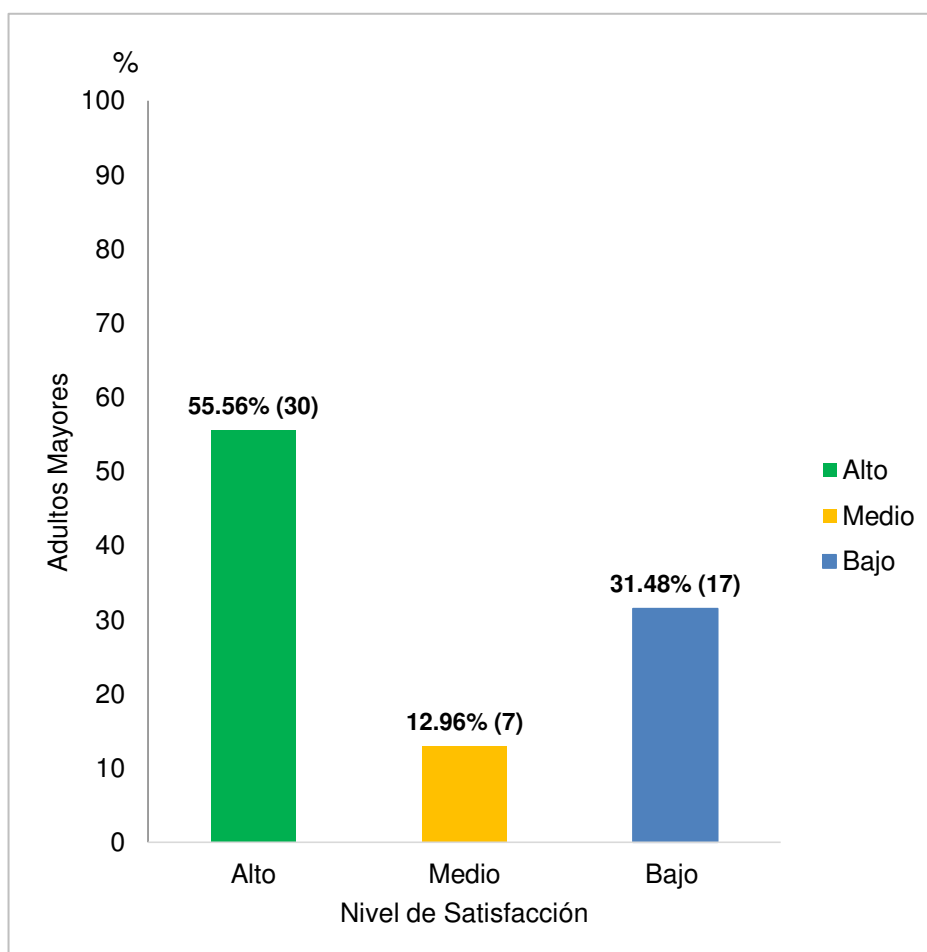
##### **3.1.1 DATOS GENERALES**

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

##### **3.1.2 DATOS ESPECÍFICOS**

A continuación se presentan los gráficos que responden a los objetivos tanto el general como los específicos según las dimensiones.

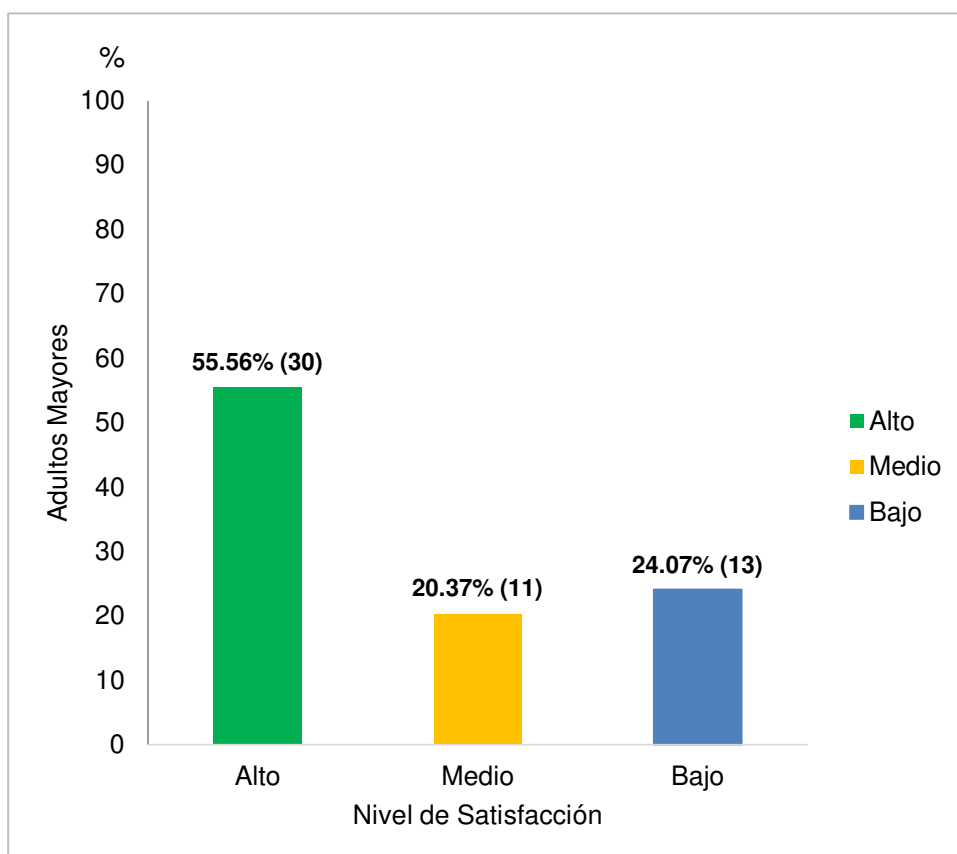
**GRÁFICO N° 1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES**  
**SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**  
**EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL**  
**ADULTO MAYOR**  
**LIMA – PERÚ**  
**2018**



En el grafico N°1 se observa que de un total de 100% (54) la mayoría de los adultos mayores 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, no obstante el 31.48% (17) presenta nivel de satisfacción baja.

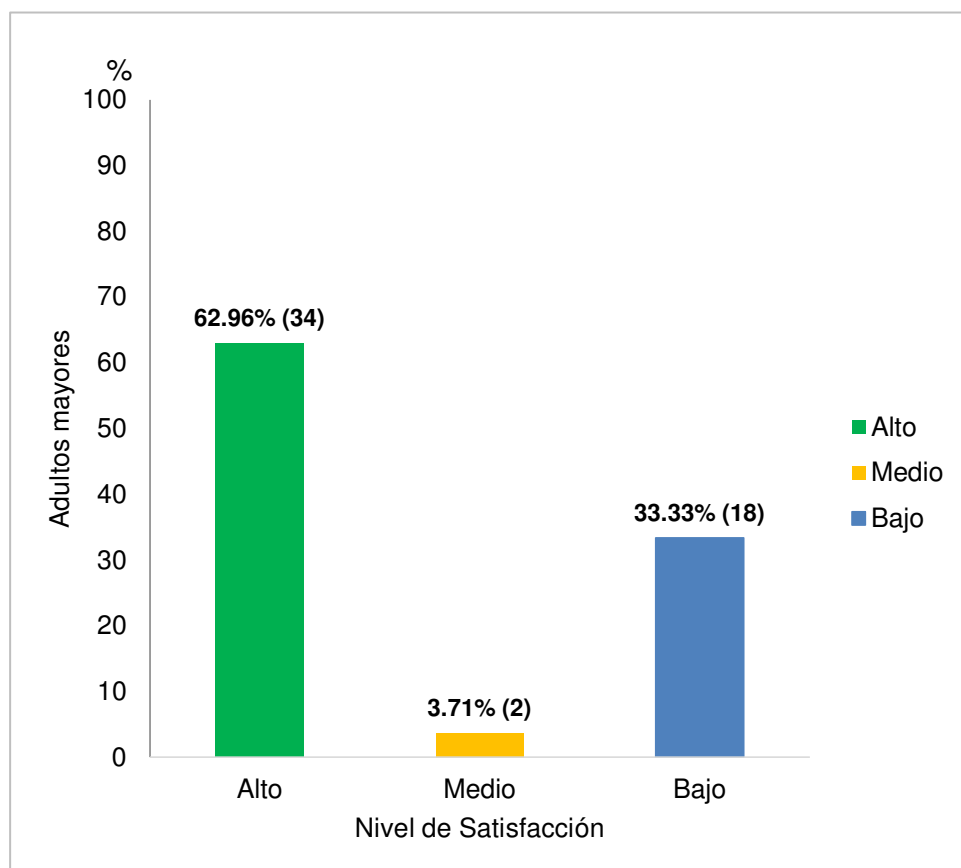
**GRÁFICO Nº 2**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES  
SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA  
EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO EN UN CENTRO DE  
ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR  
LIMA – PERÚ  
2018**



En el grafico N°2 se observa que de un total de 100% (54) la mayoría de los adultos mayores 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la Dimensión Técnico, no obstante el 24.07% (13) presenta nivel de satisfacción baja.

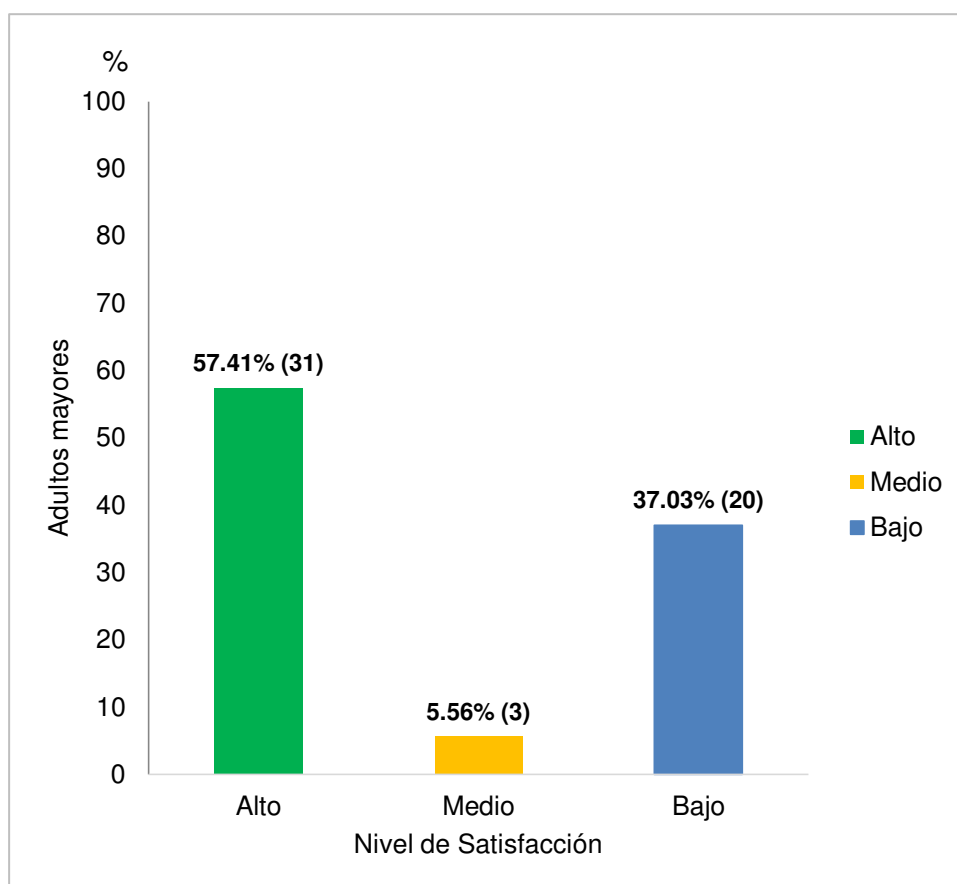
**GRÁFICO N° 3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES**  
**SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**  
**EN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL EN UN CENTRO**  
**DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR**  
**LIMA – PERÚ**  
**2018**



En el grafico N°3 se observa que de un total de 100% (54) la mayoría de los adultos mayores 62.96% (34) presenta un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la Dimensión Interpersonal, no obstante el 33.33% (18) presenta nivel de satisfacción baja.

**GRÁFICO N° 4**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES  
SOBRE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA  
EN LA DIMENSIÓN ENTORNO EN UN CENTRO  
DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR  
LIMA – PERÚ  
2018**



En el grafico N°4 se observa que de un total de 100% (54) la mayoría de los adultos mayores 57.41% (31) presenta un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería en la Dimensión Entorno, no obstante el 37.03% (20) presenta nivel de satisfacción baja.

### 3.2. DISCUSIÓN

Actualmente en el mundo, la población adulta mayor se encuentra en un constante y progresivo crecimiento; y el Perú no es ajeno a esta realidad. Asimismo los cambios epidemiológicos han conllevado a la reestructuración de los sistemas de salud a nivel mundial y local, cambios que incluyen un enfoque de cobertura más amplio, en el que se da relevancia no solo al bienestar físico de las personas adultas mayores, sino también al bienestar psicosocial. <sup>(13)</sup>

Con toda esta problemática conocida previamente, desde el año 2012, se desarrolló un conjunto de programas y acciones de promoción, prevención y atención de salud integral dirigidos a mejorar la salud física y mental de los adultos mayores, promoviendo el envejecimiento saludable, aumentando en cobertura y en calidad. <sup>(31)</sup>

En este contexto se plantea que uno de los indicadores para medir las acciones realizadas en la prestación de un servicio de calidad en esta etapa de vida, es el porcentaje de adultos mayores satisfechos. <sup>(30)</sup>

Por lo expuesto, la calidad favorece la atención, motiva al personal y crea una diferencia respecto a la competencia, situando a la institución entre las mejores, al tener conocimientos, recursos humanos, infraestructura y procedimientos. <sup>(11)</sup>

Según Donabedian la satisfacción del usuario es definida como un elemento indispensable de la calidad de atención. <sup>(12)</sup> Así tenemos a Locke, que la define como el estado emocional positivo procedente de la impresión subjetiva de las experiencias de la persona. <sup>(39)</sup> Del mismo modo, el Ministerio de Salud lo considera como el cumplimiento de las expectativas desde el punto de vista del paciente. <sup>(33)</sup> Por todo ello, es considerada como un indicador de resultado. <sup>(17)</sup>

En este ámbito, la Organización Mundial de la Salud afirma que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido a la calidad de la atención como un objetivo de salud. <sup>(32)</sup>

En tal sentido los resultados de la presente investigación, muestran que el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor en su mayoría es alto, estos se asemejan a los resultados encontrados en la investigación titulada “Nivel de Satisfacción percibida y Calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada, Hospital Jerusalén – La Esperanza”, en el año 2015, donde la mayoría presenta un nivel de satisfacción medio con tendencia a un nivel alto. <sup>(16)</sup> Sin embargo los hallazgos encontrados en la investigación titulada “Nivel de Satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero en Centro de Salud Pedro Pablo Atusparias, Chiclayo”, en el año 2016, señala lo contrario porque la mayoría se encuentra medianamente satisfecho con tendencia a la insatisfacción. <sup>(20)</sup>

En relación a nivel de satisfacción que refiere la población en estudio, puede interpretarse de manera general que la atención brindada es adecuada por parte del profesional de enfermería, cumpliendo lo esperado desde el punto de vista del adulto mayor en la mayoría de los aspectos que dichos cuidados abarca. Asimismo la Organización Mundial de la Salud menciona que las actividades que las personas valoran difieren entre los individuos y cambian a lo largo de la vida, y en este sentido, las personas mayores consideran importante tener una identidad, un rol, las relaciones humanas, la autonomía plena y, con ello, ser independientes y capaces de tomar sus propias decisiones, la posibilidad de disfrutar y estar seguros, todo ello potenciando su crecimiento y bienestar personal. Conociendo ello y

considerando los beneficios de lograr un nivel alto de satisfacción, se puede decir, que los adultos mayores acudirán a este establecimiento de salud para recibir los cuidados de enfermería, por lo tanto, la institución obtiene su lealtad en la demanda de estos servicios. Del mismo modo, los adultos mayores comunicaran a sus pares, familiares y amistades sus experiencias de la atención que recibieron. Los cuales conllevan a una serie de repercusiones positivas no solo para los usuarios, sino también para las enfermeras y la institución en la que se da el proceso de atención, logrando en conjunto cambiar estereotipos sociales negativos acerca de las diferentes formas de envejecer hacia una nueva mirada, que genere no solo una visión positiva del mismo sino interiorice herramientas que permitan tener envejecimientos saludables como parte de las nuevas generaciones de adultos mayores.

El cuidado de enfermería es liberador cuando se apoya en las fuerzas y en las capacidades existentes. En otras palabras, es de calidad cuando genera autonomía y permite a la persona cuidada asumir su propio cuidado en cualquier momento del proceso salud – enfermedad.<sup>(32)</sup>

Cabe resaltar que una cantidad regular de adultos mayores consideran el nivel de satisfacción bajo (mas no la mayoría), pero que puede demostrar que si bien la atención que reciben está siendo la adecuada, también demuestra que hay ciertos aspectos de ella en la que se debe realizar ajustes, ya que evaluar la calidad de los cuidados resulta complejo, pues no son evaluados únicamente aspectos científicos – técnicos sino también la interacción personal. Por eso garantizar la calidad exige una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes y normas que orienten la búsqueda del mejoramiento continuo de los cuidados.



En los que respecta a las dimensiones estudiadas (técnico, interpersonal y entorno) la mayoría de los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción alto.

En la dimensión técnico el nivel de satisfacción alto, se puede atribuir en gran parte a la instrucción y formación en el cuidado del adulto mayor por parte del profesional de enfermería, los cuales le permitirán ser críticas a la hora de brindar una atención diferenciada, por lo tanto, le proporciona las herramientas necesarias al momento de tomar decisiones encaminadas a recuperar el estado de salud del adulto mayor. Todo ello implica, por eso tener presente ciertas características, como ser oportuno al momento de dar respuesta a una necesidad de salud, ser continuo ya que se deben proporcionar de manera permanente y ser seguro porque busca el mayor beneficio de salud. No obstante los resultados son contrarios a la investigación titulada “Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna”, en el año 2012; donde el nivel de calidad bajo que refieren, es porque las enfermeras realizan su accionar en forma mecánica y sólo consideran el aspecto procedimental. <sup>(22)</sup>

Al respecto Orrego y Ortiz, señalan que el uso adecuado de los conocimientos con criterios unificados y habilidades técnicas, otorga legitimidad a la profesión y la ubica socialmente como una disciplina capaz de transformar la realidad y transformarse a sí misma. <sup>(32)</sup>

En la dimensión interpersonal el nivel de satisfacción alto es el que evidencia mayor predominio a la hora de evaluar la calidad de los cuidados, porque no solo implica las habilidades para los procedimientos sino también como lograr establecer el vínculo

enfermera – paciente, en el que dos mundos internos distintos se encuentran con la finalidad de conocer y comprender aquello que físicamente no se ve. Como toda persona el adulto mayor requiere que el profesional de enfermería respete su forma de pensar y creencias; brinde buen trato humano y amable; proporcione la información para la toma de decisiones y cuente con la capacidad de escucha. Todo ello dará como resultado un cuidado integral, por eso es de gran importancia que la atención brindada a este grupo etáreo considere necesario y primordial la dimensión humana. Estos resultados son similares a la investigación titulada “Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el Centro del Adulto Mayor, EsSalud, Arequipa”, en el año 2017; donde los adultos mayores refieren recibir cuidados con afecto, buen trato, comprensión y diálogo; dado que las poblaciones en estudio son similares. <sup>(19)</sup>

Peplau define a la enfermería como una relación humana entre una persona que requiere un servicio de salud y un profesional con una formación especializada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. En el desarrollo de esta relación ambos crecen alrededor de la situación que la generó. Este crecimiento se traduce en terapéutica para el paciente y en realización para el profesional, donde se intercambia diversas fuentes y se traduce en el cuidado de las personas y no de las enfermedades. <sup>(34)</sup>

En la dimensión entorno el nivel de satisfacción alto genera un valor agregado para el adulto mayor, favoreciendo un ambiente que permite no solo brindar cuidados de calidad sino generar espacios donde el usuario percibe que dichas acciones toman en cuenta la importancia de garantizar la privacidad frente a diversos procedimientos que demandan, la comodidad de un lugar que les haga sentir a gusto, la limpieza que es la llave de una buena impresión, la

ventilación e iluminación que proporciona adecuada calidad de aire y luz. Tal y como refiere Nigthingale que enfermería es ayudar a la naturaleza a curar al paciente, creando y manteniendo un ambiente terapéutico. <sup>(34)</sup> Resultando relevante el rol de la enfermera a la hora de gestionar el entorno donde brindará la atención a esta población.

El bien interno de la profesión de enfermería, es el cuidado, siendo el fin específico por el cual cobra sentido; donde es preciso dominar tanto las técnicas y habilidades propias de la profesión, como saber hacer uso de ellas. Convertirlas en un bien para las personas; orientadas a mantener la calidad de vida, identificar y disminuir los riesgos de enfermar; ayudando a recuperar la capacidad de autocuidado. Por ello, debe sustentarse en el monitoreo permanente, el registro confiable, la discusión y análisis sobre los resultados para hacer de la evaluación una oportunidad de crecimiento técnico, científico y humano del equipo de enfermería. <sup>(32)</sup>

Ante este panorama el personal de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor resulta esencial a la hora de brindar cuidados, respondiendo a las necesidades y características particulares de salud de cada adulto mayor, teniendo como objetivo potenciar su autonomía para el alcance de un envejecimiento activo y saludable. <sup>(14)</sup>

Por último es importante reconocer a esta población como ser humano complejo e integrado por diversas esferas entre ellas biológica, psicológica, cognitiva, social y espiritual; incentivar las capacitaciones; orientar y replantar las estrategias de mejoramiento continuo. Donde un paso relevante hacia la autoevaluación y autorregulación es la participación del profesional de enfermería en la construcción, evaluación y actualización permanente de sus propios estándares de calidad.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

El presente trabajo de investigación permitió plantear las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor es alto, donde la dimensión interpersonal es predominante respecto de las dimensiones técnico y entorno.
- El nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión técnico sobre la calidad de los cuidados de enfermería es alto, existiendo otra cantidad no significativa de satisfacción baja.
- El nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión interpersonal sobre la calidad de los cuidados de enfermería es alto, existiendo otra cantidad no significativa de satisfacción baja.
- El nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión entorno sobre la calidad de los cuidados de enfermería es alto, existiendo otra cantidad no significativa de satisfacción baja.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio son:

- Planificar, ejecutar y evaluar de manera continua el nivel de satisfacción de la población adulta mayor, de los servicios brindados por parte del profesional multidisciplinario, con el objetivo de alcanzar los estándares de la calidad.
- Incentivar en los centros de salud la capacitación continua del profesional de enfermería para fortalecer el cuidado integral en la atención de los adultos mayores en el primer nivel de atención.
- Ejecutar trabajos de investigación de tipo cualitativa a fin de describir la variable de estudio desde el punto de vista del adulto mayor y familia.
- Realizar estudios comparativos en los diferentes Centros de Atención del Adulto Mayor, que permitan identificar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería a nivel local y nacional.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Ley de la Persona Adulto Mayor. (Internet). 2016. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Ley30490.pdf> (Último acceso 12 de Junio del 2017)
2. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Organización de los Círculos de Adultos Mayores en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. (Internet). 2015. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3271.pdf> (Último acceso 15 de Mayo del 2017)
3. Organización Mundial de la Salud. Datos y estadísticas: Envejecimiento y Ciclo de Vida. (Internet). 2015. Disponible en: [http://www.who.int/features/factfiles/ageing/ageing\\_facts/es/](http://www.who.int/features/factfiles/ageing/ageing_facts/es/) (Último acceso 14 de Abril del 2017)
4. Organización Panamericana de la Salud. Envejecimiento y Cambios Demográficos (Internet). 2015. Disponible en: [https://www.paho.org/saludenlasamericas2017/?post\\_type=post\\_t\\_esp&p=314&lang=fr](https://www.paho.org/saludenlasamericas2017/?post_type=post_t_esp&p=314&lang=fr) (Último acceso 15 de Abril del 2017)
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la Población Adulta Mayor. (Internet). 2018. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03\\_adulto-abr-may-jun2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_adulto-abr-may-jun2018.pdf) (Último acceso 10 de Noviembre del 2018)
6. Ministerio de Salud. Boletín Institucional Iniciativas Estratégicas en Salud DISA II Lima Sur. (Internet). 2014. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2934.pdf> (Último acceso 23 de Octubre del 2018)

7. Ministerio de Salud .Dirección General de Salud de las Personas. Lineamientos para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores. (Internet). 2005. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/922\\_DGSP197.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/922_DGSP197.pdf)(Último acceso 10 de Julio del 2018)
8. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores. (Internet). 2013. Disponible en:<https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf> (Último acceso 10 de Mayo del 2017)
9. Ministerio de Salud. Nota de Prensa. (Internet). 2018. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/19812-mas-de-un-centenar-de-circulos-del-adulto-mayor-y-32-tayta-wasi%20implemento-el-minsa-en-los-últimos-seis-meses-en-el-país> (Último acceso 30 de Octubre del 2018)
10. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. (Internet). 2007. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf) (Último acceso 21 de Junio del 2018)
11. Barragán, J. Pedraza, Y. Rincón, M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados. Revista de Salud Pública (Internet). 2013; 31(2): 187-193. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>(Último acceso 21 de Junio del 2018)
12. De Los Ríos, J. Ávila, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería (Internet). 2004; 22(2):

128-137. Disponible en:<https://docplayer.es/55105790-Algunas-consideraciones-en-el-analisis-del-concepto-satisfaccion-del-paciente-a.html> (Último acceso 18 de Junio del 2018).

13. Contreras, R. Coronado, M. López, N. Aguilar, R, Félix, A. Vega, M. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Revista Enfermería ENEO. Universidad Nacional Autónoma de México. (Internet). 2008; 5(1):14-20. Disponible en:<http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/30256/28109> (Último acceso 18 de Junio del 2018)
14. Torres, M. Dandicourrt, C. Rodriguez, A. Funciones de enfermería en la atención primaria de salud. Revista Cubana de Medicina General Integral. (Internet). 2005; 21(3-4). Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21252005000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252005000300007) (Ultimo acceso 11 de Junio del 2017)
15. Sifuentes, O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. (Internet). 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Escuela de Post grado. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Último acceso 19 de Junio del 2018)
16. Fabián, D. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén–La Esperanza. (Internet). 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/35>



2/CALIDAD\_DEL\_CUIDADO\_FABIAN\_RODRIGUEZ\_DELIA\_H AIDE.pdf?sequence=1 (Último acceso 19 de Junio del 2018)

17. Jiménez, M. Ortega, M. Cruz, G. Cruz, M. Quintero, M. Mendoza, E. Antúnez, M. Solís, M. Hernández, M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería. (Internet). 2003; 11(2): 58-65. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf> (Último Acceso 19 de Junio del 2018)
18. Borré, Y. Vega, Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Revista Ciencia y Enfermería (Internet). 2014; 20(3): 81-94. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008) (Último acceso 19 de Junio del 2018)
19. Herrera, F. Fuentes, K. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el Centro del Adulto Mayor, ESSALUD, Arequipa. (Internet). 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6611/60.1392.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Último acceso 15 de Octubre del 2017)
20. Díaz, B. Herrera, C. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Centro de Salud “Pedro Pablo Atusparias”, Chiclayo. (Internet). 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Disponible en: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3385/7/Diaz%20Tezen%20y%20Herrera%20Mejia\\_Original.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3385/7/Diaz%20Tezen%20y%20Herrera%20Mejia_Original.pdf) (Último acceso 16 de Junio del 2018)

21. Rodríguez, I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado - Hospital Regional de Cajamarca. (Internet). 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/149/T%20610.73%20R696%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Último acceso 16 de Junio del 2018)
22. Tejada, K. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. (Internet). 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann–Tacna. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/296/TG0149.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Último acceso 18 de Junio del 2018)
23. Quizhpilema, S. Sinchi, A. Tacuri, M. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del Hospital Homero Castanier Crespo, Azogues, Ecuador. (Internet). 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cuenca. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5089/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf> (Último acceso 18 de Junio del 2018)
24. García, M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco. Revista Horizonte Sanitario. Calidad y Gestión en Servicios de Salud. (Internet). 2009. 7(3):20-30. Disponible en:

<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>  
(Último acceso 18 de Junio del 2018)

25. Academia Nacional de las Ciencias. Envejecimiento Cognitivo: Una Guía de Acción para Individuos y Familias. (Internet). 2015. Disponible en: <https://www.nap.edu/resource/21693/Action-Guide-for-Individuals-and-Families-ESPANOL.pdf>(Último acceso 15 de Agosto de 2017)
26. Organización Mundial de la Salud. Grupo Orgánico de Enfermedades No Transmisibles y Salud Mental. Envejecimiento activo: un marco político. Revista Española de Geriatria y Gerontología. (Internet). 2002; 37(2):74-105. Disponible en: [http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/oms\\_envejecimiento\\_activo.pdf](http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/oms_envejecimiento_activo.pdf) (Último acceso 10 de Agosto de 2017)
27. Naciones Unidas. Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Madrid. (Internet). 2012. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/CONF.197/9> (Último acceso 17 de Junio del 2017)
28. Ministerio de Salud. Modelo de Atención Integral de Salud basado en Familia y Comunidad (Internet). 2011. Disponible en: <http://determinantes.dge.gob.pe/archivos/1880.pdf> (Último acceso 15 de Junio del 2018).
29. Grupo CTO. Manual CTO de Enfermería. 6° ed. España. CTO editorial. 2013.
30. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores. (Internet). 2006.

Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/800\\_MS-DGSP211.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/800_MS-DGSP211.pdf) (Último acceso 10 de Mayo del 2017)

31. Casas, P. Apaza, R. Del Canto, Juan. Chávez, H. Atención sociosanitaria de los adultos mayores en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. (Internet). 2016. (Simposio); 33(2): 351-356. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000200022](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200022) (Último acceso 15 de Octubre de 2018)
32. Orrego, S. Ortiz, A. Calidad del cuidado de enfermería. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. (Internet). Medellín (Colombia). 2001; 19 (2): 78-82. Disponible en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/16813/14565> (Último acceso 19 de Junio del 2018).
33. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (Internet). 2011. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf) (Último acceso 10 de Junio del 2018)
34. Raile, M. Marriner, A. Modelos y teorías en enfermería. 7° Ed. España: Editorial ELSEVIER, S.L; 2011
35. Coronado, R. Cruz, E. Macías, S. Arellano, A. Nava, T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana (Internet). 2013.; 25(1): 26-33. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf> (Último acceso 10 de Mayo del 2018)

36. Juárez, P. García, M. La importancia del cuidado de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. (Internet). 2009; 17(2):109-111. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2009/eim092j.pdf> (Último acceso 19 de Junio del 2018)
37. Zarza, M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Enfermería Universitaria (Internet). 2007; 4(2):34-38. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741822009> (Último acceso 20 de Junio del 2018)
38. Moreno, A. Calidad de la acción de enfermería. Revista de Enfermería Global. (Internet). 2005; 4(1): 1-9. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536> (Último acceso 14 de Junio del 2018)
39. García, D. Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. (Internet). 2010. Disponible en: [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm) (Último acceso 10 de Julio del 2018)
40. Pérez, B. García, P. Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en una área de salud. Revista Cubana de Enfermería (Internet). 2005; 21(2): 1-1. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000200003) (Último acceso 15 de Junio del 2018)

## **ANEXOS**

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>	<b>PÁG.</b>
A. Instrumento de recolección de datos	II
B. Consentimiento informado	V
C. Operacionalización de la variable	VI
D. Matriz de consistencia del instrumento	VIII
E. Libro de códigos	X
F. Validez de contenido	XIV
G. Confiabilidad del instrumento	XV
H. Matriz de base de datos	XVI
I. Escala de estacionones	XIX
J. Edad de los adultos mayores atendidos por el profesional de enfermería en un Centro de atención del adulto mayor Lima – Perú 2018	XXIII
K. Sexo de los adultos mayores atendidos por el profesional de enfermería en un Centro de atención del adulto mayor Lima – Perú 2018	XXIV

## ANEXO A

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ESCALA TIPO LIKERT MODIFICADA

##### I.- PRESENTACIÓN

Estimado señor(a), mi nombre es Diana Carolina Valverde Alberco, estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La presente escala tiene como objetivo obtener datos que permitan determinar el nivel de satisfacción que tienen los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en este Centro de atención del Adulto Mayor; es totalmente anónima, para lo cual solicito su participación, agradeciendo anticipadamente su colaboración.

##### II.- INSTRUCCIONES

Escuche detenidamente cada enunciado e indique la alternativa que a usted le parezca conveniente. Se presentan tres opciones: Siempre (S), a veces (AV) o nunca (N), de las cuales solo debe escoger una por cada enunciado.

##### III.- DATOS GENERALES

###### Edad:

- 60-69 ( )
- 70-79 ( )
- 80 a más ( )

###### Sexo:

- Masculino ( )
- Femenino ( )

##### IV. DATOS ESPECÍFICOS



N°	ITEMS/ENUNCIADOS	S (SIEMPRE)	AV (A VECES)	N (NUNCA)
1.	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad.			
2.	La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc.			
3.	La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad.			
4.	La enfermera respeta su forma de pensar.			
5.	Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención.			
6.	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/ nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta.			
7.	Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento.			
8.	El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado.			
9.	El ambiente donde le atiende			

	la enfermera es ventilado.			
<b>10.</b>	La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/nebulizaciones/curaciones).			
<b>11.</b>	La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta.			
<b>12.</b>	Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender.			
<b>13.</b>	La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas.			
<b>14.</b>	El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio.			
<b>15.</b>	La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor.			
<b>16.</b>	El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado.			
<b>17.</b>	La enfermera le llama por su nombre al atenderlo.			
<b>18.</b>	Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables.			

## ANEXO B

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo usuario(a) del Centro de Atención del Adulto Mayor “TAYTA WASI”.....  
expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “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”. Habiendo sido informado/a del propósito de la misma, así como de los objetivos que se me han facilitado y teniendo la confianza plena que la información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, asegurándome la máxima confidencialidad.

-----

**Firma/ Huella**

## ANEXO C

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	DEFINICION OPERACIONAL
Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre la calidad de los cuidados de enfermería	Es el estado emocional positivo o placentero que experimenta el adulto mayor como resultado de la percepción subjetiva y del cumplimiento de sus expectativas respecto a los cuidados que recibe. (Según Locke, en 1976).	Técnico  Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno</li> <li>• Continuo</li> <li>• Seguro</li>   <li>• Respeto</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Educación</li> <li>• Capacidad de escucha</li> </ul>	Alto  Medio  Bajo	Es el grado de expresión de bienestar que experimenta y expresa el adulto mayor con respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en sus dimensiones técnico, interpersonal y entorno dentro del Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, que será medida a

		Entorno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Privacidad</li><li>• Comodidad</li><li>• Limpieza</li><li>• Ventilación</li><li>• Iluminación</li></ul>		través de una Escala Likert Modificada y cuyo valor final será alto, medio y bajo.
--	--	---------	---	--	--

## ANEXO D

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ENUNCIADOS
Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor sobre la calidad de los cuidados de enfermería	Técnico	Oportuno	La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad. Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento.
		Continuo	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta.
		Seguro	La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc. La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/nebulizaciones/curaciones).
		Respeto	La enfermera respeta su forma de pensar. La enfermera le llama por su nombre al

	Interpersonal		atenderlo.
		Amabilidad	La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta.
			Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables.
		Educación	Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender.
			La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor.
		Capacidad de Escucha	Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención.
	La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas.		
	Entorno	Privacidad	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad.
		Comodidad	El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado.
		Limpieza	El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio.
		Ventilación	El ambiente donde le atiende la enfermera es ventilado
		Iluminación	El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado.

**ANEXO E**  
**LIBRO DE CÓDIGOS**

<b>DATOS</b>	<b>ITEMS /ENUNCIADOS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>CÓDIGO</b>
GENERALES	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60-69</li> <li>• 70-79</li> <li>• 80 a mas</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p>
	Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p>
ESPECÍFICOS	1. Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>
	2. La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>
	3. La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3</p>



	para su edad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>
	4. La enfermera respeta su forma de pensar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S) 3</li> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>
	5. Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S) 3</li> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>
	6. Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/ nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S) 3</li> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>
	7. Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S) 3</li> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>
	8. El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S) 3</li> <li>• A veces (AV) 2</li> <li>• Nunca (N) 1</li> </ul>

	9. El ambiente donde le atiende la enfermera es ventilado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">1</p>
	10. La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/ nebulizaciones/curaciones).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">1</p>
	11. La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p>
	12. Cuando la enfermera le explica sobre un tema utiliza palabras difíciles de entender.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p>
	13. La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p>
	14. El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> </ul>	<p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">2</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	1
	15.La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	3 2 1
	16.El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	3 2 1
	17.La enfermera le llama por su nombre al atenderlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	3 2 1
	18.Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (S)</li> <li>• A veces (AV)</li> <li>• Nunca (N)</li> </ul>	3 2 1

## ANEXO F

### VALIDEZ DE CONTENIDO

#### TABLA DE CONCORDANCIA

#### PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	N° JUEZ						P
	1	2	3	4	5	6	
1.	1	1	1	1	1	1	0,004
2.	1	1	1	1	1	1	0,004
3.	1	1	1	1	1	1	0,004
4.	1	1	1	1	1	1	0,004
5.	1	1	1	1	1	1	0,004
6.	1	1	1	1	1	1	0,004
7.	1	1	1	1	1	1	0,004

Positiva= 1 (Si)

Negativa= 0 (No)

Tenemos:  $0.028 / 7 = 0.004$

Por lo tanto el grado de concordancia es significativo

## ANEXO G

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Mediante el **Coefficiente de Alfa de Crombach** ( $\alpha$ ) se determinó la confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

Donde:

$\sum S^2_i$  = suma de variancias de todos las preguntas = 3.61

$S^2_T$  = varianza de los puntajes totales = 32.01

$k$  = número de preguntas = 18

$$\alpha = \left( \frac{18}{17} \right) \left( 1 - \frac{3.61}{32.01} \right)$$

$$\alpha = 0.943$$

Al ser mayor a 0.6 se puede concluir que el instrumento tiene buena confiabilidad.

## ANEXO H

### MATRIZ DE BASE DE DATOS

SUJETOS	DATOS GENERALES		DATOS ESPECIFICOS																		TOTAL				
			DIMENSION TECNICO					SUB TOTAL	DIMENSION INTERPERSONAL								SUB TOTAL	DIMENSION ENTORNO					SUB TOTAL		
	EDAD	SEXO	2	3	6	7	10		4	5	11	12	13	15	17	18		1	8	9		14		16	
1	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
2	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
3	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
4	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
5	1	2	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	2	3	2	3	13	47	
6	1	1	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	3	3	2	20	3	2	2	2	3	12	42	
7	1	1	2	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	2	3	2	3	13	44	
8	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54	
9	1	1	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	2	2	2	3	12	47	
10	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54	
11	2	1	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	2	2	3	12	43	
12	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54	
13	2	2	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	3	2	3	3	22	3	2	3	2	3	13	47	
14	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54	
15	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54	
16	1	1	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	2	3	2	3	22	3	2	2	2	3	12	47	
17	1	1	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	3	2	2	3	20	3	2	3	2	3	13	43	

18	2	1	3	2	3	2	1	11	3	3	2	2	2	3	2	2	19	3	2	3	3	3	14	44
19	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
20	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
21	1	1	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	2	2	2	3	12	49
22	3	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
23	1	1	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	2	3	2	3	13	46
24	1	1	3	1	2	2	1	9	3	2	2	3	2	1	3	2	18	3	3	3	3	2	14	41
25	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
26	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
27	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
28	2	1	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	2	3	2	21	3	2	2	3	2	12	46
29	2	2	2	3	2	3	2	12	3	2	2	3	3	3	3	3	22	3	2	3	3	2	13	47
30	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
31	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
32	2	1	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	2	2	12	49
33	2	1	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	14	50
34	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
35	3	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
36	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
37	2	1	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	13	48
38	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
39	1	2	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	3	3	2	3	20	3	2	3	2	3	13	45
40	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54

41	3	1	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	2	3	12	49
42	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
43	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
44	2	1	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	2	3	3	3	22	3	2	2	2	2	11	45
45	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
46	2	1	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	1	2	2	2	9	46
47	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
48	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
49	2	1	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	2	3	3	3	22	2	2	2	2	3	11	45
50	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
51	3	1	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	52
52	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54
53	3	2	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	2	2	2	11	47
54	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	54



**ANEXO I**  
**ESCALA DE ESTANONES**

Para realizar la medición de los valores finales de la variable se utilizó la Escala de Estanones:

$$X \pm 0.75 (S)$$

**X:** Promedio de los Puntajes

**S:** Desviación estándar de los Puntajes

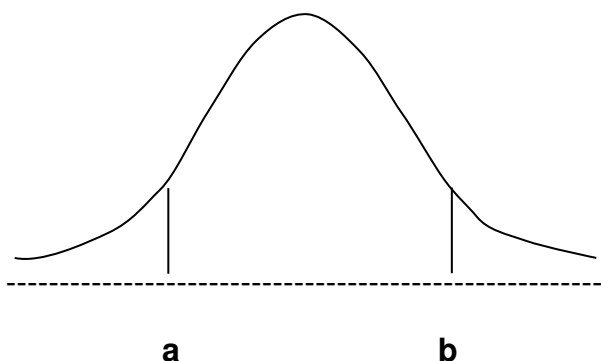
Reemplazando:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 50.59 - 0.75 (4.23) = 47.42 \approx 47$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 50.59 + 0.75 (4.23) = 53.76 \approx 54$$



Por lo tanto se tiene:

Alto : mayor o igual a **b** mayor o igual a 54

Medio : entre **a** y **b** entre 47 y 54

Bajo : menor o igual a **a** menor o igual a 47

Para realizar la medición de los valores finales de la variable en la **DIMENSIÓN TÉCNICO**:

$$X \pm 0.75 (S)$$

**X**: Promedio de los Puntajes

**S**: Desviación estándar de los Puntajes

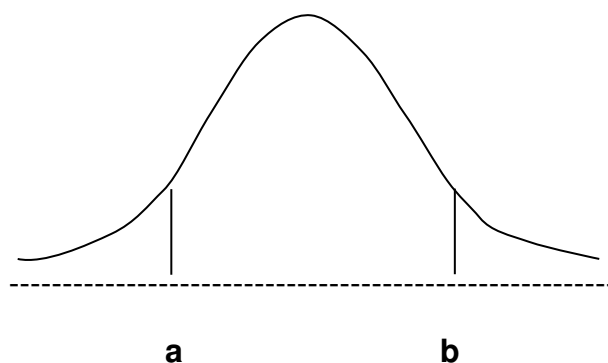
Reemplazando:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 13.69 - 0.75 (1.75) = 12.38 \approx 12$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 13.69 + 0.75 (1.75) = 15.00 \approx 15$$



Por lo tanto se tiene:

Alto : mayor o igual a **b** mayor o igual a 15

Medio : entre **a** y **b** entre 12 y 15

Bajo : menor o igual a **a** menor o igual a 12

Para realizar la medición de los valores finales de la variable en la **DIMENSIÓN INTERPERSONAL**:

$$X \pm 0.75 (S)$$

**X**: Promedio de los Puntajes

**S**: Desviación estándar de los Puntajes

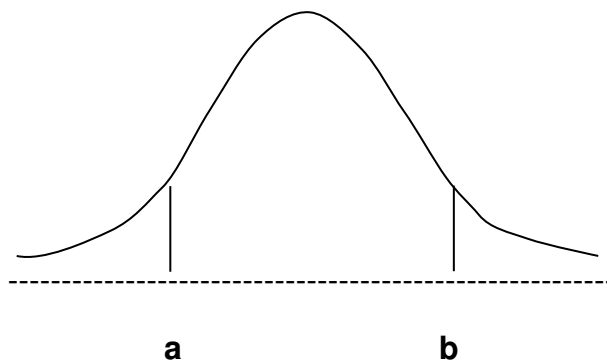
Reemplazando:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 22.96 - 0.75 (1.58) = 21.77 \approx 22$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 22.96 + 0.75 (1.58) = 24.15 \approx 24$$



Por lo tanto se tiene:

Alto : mayor o igual a **b** mayor o igual a 24

Medio : entre **a** y **b** entre 22 y 24

Bajo : menor o igual a **a** menor o igual a 22

Para realizar la medición de los valores finales de la variable en la **DIMENSIÓN ENTORNO**:

$$X \pm 0.75 (S)$$

**X**: Promedio de los Puntajes

**S**: Desviación estándar de los Puntajes

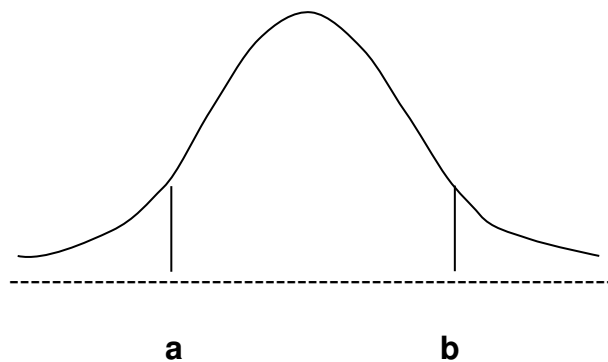
Reemplazando:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 13.93 - 0.75 (1.39) = 12.89 \approx 13$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 13.93 + 0.75 (1.39) = 14.97 \approx 15$$



Por lo tanto se tiene:

Alto : mayor o igual a **b** mayor o igual a 15

Medio : entre **a** y **b** entre 13 y 15

Bajo : menor o igual a **a** menor o igual a 13

## ANEXO J

### EDAD DE LOS ADULTOS MAYORES ATENDIDOS POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR LIMA – PERÚ 2018

Edad	Adultos Mayores	
	N	%
60-69 años	23	42.59
70-79 años	26	48.15
80 a más años	5	9.26
TOTAL	54	100.00

**FUENTE:** Escala sobre el Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor "Tayta Wasi"

## ANEXO K

### SEXO DE LOS ADULTOS MAYORES ATENDIDOS POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR LIMA – PERÚ 2018

Sexo	Adultos Mayores	
	N	%
Femenino	35	64.81
Masculino	19	35.19
TOTAL	54	100.00

**FUENTE:** Escala sobre el Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor "Tayta Wasi"