



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

Tesis

**Satisfacción del adulto mayor en la atención del
cuidado de Enfermería, programa del adulto
mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Geraldine Delgado Navarro
<https://orcid.org/0000-0002-3530-1597>

Francisco Jesús Tello Zamora
<https://orcid.org/0000-0002-9425-3134>

Asesor:

Lic. M.Sc. Luz Karen Quintanilla Morales
<https://orcid.org/0000-0003-4951-2296>

Tarapoto, Perú

2023



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

**Satisfacción del adulto mayor en la atención del
cuidado de Enfermería, programa del adulto
mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Geraldine Delgado Navarro

<https://orcid.org/0000-0002-3530-1597>

Francisco Jesús Tello Zamora

<https://orcid.org/0000-0002-9425-3134>

Asesor:

Lic. M.Sc. Luz Karen Quintanilla Morales

<https://orcid.org/0000-0003-4951-2296>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Geraldine Delgado Navarro

<https://orcid.org/0000-0002-3530-1597>

Francisco Jesús Tello Zamora

<https://orcid.org/0000-0002-9425-3134>

Asesor:

Lic. M.Sc. Luz Karen Quintanilla Morales

<https://orcid.org/0000-0003-4951-2296>

Tarapoto, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba

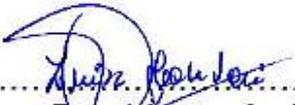
Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

Autores:

Geraldine Delgado Navarro

Francisco Jesús Tello Zamora

Sustentado y aprobado el 11 de diciembre del 2023, por los siguientes jurados:


.....
Presidente de Jurado
Lic. Enf. Dra. Luisa Condori


.....
Secretario de Jurado
Lic. Enf. Mg. Cristina Palomino Aguirre


.....
Vocal de Jurado
Lic. Enf. Mg. Meybol Alicia Sánchez Flores

Tarapoto, Perú

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA

Siendo las.....9:10 del día 11 de diciembre el 2023 en la ciudad de Tarapoto, se reunieron el JURADO EVALUADOR, en mérito a la Resolución N° 039-2023-UNSM-FCS/CF-T de fecha 10 de marzo del 2023 integrado por los señores docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud:

LIC. ENF. DRA. LUISA CONDORI	:	PRESIDENTE
LIC. ENF. MG. CRISTINA PALOMINO AGUIRRE	:	SECRETARIA
LIC. ENF. MG. MEYBOL ALICIA SÁNCHEZ FLORES	:	VOCAL

Asesorados por la LIC. ENF. M.SC. LUZ KAREN QUINTANILLA MORALES para atender a la sustentación de la tesis denominada: "SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN LA ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA, PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR, CENTRO DE SALUD YANTALÓ MOYOBAMBA", presentado por los Bachilleres en Enfermería GERALDINE DELGADO NAVARRO y FRANCISCO JESUS TELLO ZAMORA aprobada con Resolución N° 261-2023-UNSM-FCS/CF-T de fecha 30 de noviembre del 2023 para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA.

Visto y escuchada la sustentación de la tesis y las respuestas a las preguntas formuladas y, teniendo en cuenta los méritos al referido trabajo de investigación, así como el conocimiento demostrado por los sustentantes, el jurado en pleno, lo declara: APROBADO con el calificativo de: MUY BUENO con la nota: DECESTE...
(17)

Siendo las 10:00 del día 11 de diciembre del 2023, el/la Presidente de Jurado declara públicamente APROBADO la sustentación con el calificativo de MUY BUENO y procedió a dar por finalizado el Acto de Sustentación. En consecuencia, quedan en condición de realizar el trámite para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Tarapoto 11 de diciembre del 2023



LIC. ENF. DRA. LUISA CONDORI
PRESIDENTE



LIC. ENF. MG. CRISTINA PALOMINO AGUIRRE
SECRETARIA



LIC. ENF. MG. MEYBOL ALICIA SÁNCHEZ FLORES
VOCAL

Constancia de asesoramiento

La persona que firma el presente documento,

Declara lo siguiente:

Que ha brindado asesoramiento y revisado la tesis titulada: **Satisfacción del adulto mayor en la atención de enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba**, en las fechas establecidas en el cronograma con el objetivo de mejorar y agilizar la investigación, elaborada por los tesistas:

Bachilleres en Enfermería: **Geraldine Delgado Navarro**

Francisco Jesús Tello Zamora

Acepto la estructura y el contenido tal como se presenta. Por lo tanto, otorgo mi aprobación para los propósitos que considere pertinentes, y como constancia, firmo en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 11 de diciembre del 2023.

Atentamente,



.....
Lic. M.Sc. Luz Karen Quintanilla Morales

Asesora

Declaratoria de autenticidad

Geraldine Delgado Navarro, con documento de identidad N° 73691781 y **Francisco Jesús Tello Zamora**, con documento de identidad N° 70992880, bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba.**

Hacemos juramento de que:

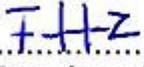
- La tesis presentada es de nuestra propia autoría.
- La redacción se llevó a cabo respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
- No ha habido auto-plagio en ninguna parte de la tesis.
- Los datos presentados en los resultados son auténticos y no han sido modificados ni copiados; por consiguiente, la información de esta investigación debe ser considerada como una contribución fiel a la realidad investigada.

Dada la información anterior, nos comprometemos a asumir las consecuencias resultantes de nuestras acciones, sujetándonos a las leyes de nuestro país y a las normativas actuales de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 11 de diciembre del 2023.


.....
Geraldine Delgado Navarro
DNI N° 73691781




.....
Francisco Jesús Tello Zamora
DNI N° 70992880



Ficha de identificación

<p>Título del proyecto</p> <p>Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba</p>	<p>Área de investigación: Salud Línea de investigación: Servicio de Salud Pública Sublínea de investigación: Adulto mayor Grupo de investigación: No Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autores:</p> <p>Geraldine Delgado Navarro Francisco Jesús Tello Zamora</p>	<p>Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería https://orcid.org/0000-0002-3530-1597 https://orcid.org/0000-0002-9425-3134</p>
<p>Asesor:</p> <p>Lic. MSc. Luz Karen Quintanilla Morales</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería Unidad o Laboratorio Enfermería https://orcid.org/0000-0003-4951-2296</p>

Dedicatoria

A Dios, fuente inagotable de fortaleza y guía, le dedicamos este trabajo con profundo agradecimiento por Su constante amor y bendiciones que han iluminado nuestro camino.

Agradezco a mis padres por su inmenso amor, paciencia y sacrificio; por estar a mi lado, creer en mí y apoyarme en cada paso que doy en mi camino hacia convertirme en una profesional destacada.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y por motivarme cada día a seguir adelante en cada meta que me propongo.

A mi amiga por acompañarme en todo momento y darme ánimos en cada dificultad que se presentaba.

A mis abuelos que está en el cielo, esto es para ustedes.

Geraldine Delgado Navarro

A Dios todo poderoso que nos da la bendición de poder culminar esta etapa.

A mi familia que siempre me brinda su amor y apoyo incondicional para poder lograr mis objetivos plasmados y poder llegar a cumplir mis metas.

Expreso mi gratitud a todas las personas y amistades que me ofrecieron su respaldo a lo largo de mi trayecto académico, contribuyendo así a la consecución de mis metas.

Por último, agradezco a aquellos que no confiaron en mí, ya que su actitud impulsó mi determinación.

Francisco Tello Zamora

Agradecimientos

Agradecer en primer lugar a nuestros padres por el gran amor incondicional y apoyo tanto emocional como económico que nos brindaron en toda nuestra etapa universitaria y así poder superarnos a nosotros mismos. Son aquellos que, con cada palabra de ánimo, nos han motivado constantemente a seguir nuestros objetivos y a no rendirnos ante las adversidades.

Agradecemos profundamente a nuestra asesora Lic. MSc. Luz Karen Quintanilla Morales, por la paciencia y dedicación brindada, gracias por su guía y sus consejos.

nuestra venerada institución académica por las oportunidades brindadas en su Escuela Profesional de Enfermería, y a todas aquellas licenciadas que fueron parte de nuestro camino universitario que nos inculcaron los conocimientos y valores que nos ayudaran a ser unos excelentes profesionales.

Los autores

Índice general

Ficha de identificación de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos.....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Marco general del problema.....	14
1.2. Formulación del problema de investigación.....	15
1.3. Objetivos.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Fundamentos teóricos.....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	25
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	27
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación.....	27
3.1.1 Contexto de la investigación.....	27
3.1.2 Periodo de ejecución.....	27
3.1.3 Autorizaciones y permisos.....	27
3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	27
3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales.....	27
3.2. Sistema de variables.....	28
3.2.1 Variables principales.....	28
3.3. Procedimientos de la investigación.....	28
3.3.1 Objetivo General.....	30
3.3.2 Objetivo específico 1.....	31
3.3.3 Objetivo específico 2.....	32
3.3.4 Objetivo específico 3.....	33
3.3.5 Objetivo específico 4.....	34

	10
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1 Resultado específico 1	36
4.2 Resultado específico 2	36
4.3 Resultado específico 3	37
4.4 Resultado específico 4	37
4.5 Resultado general	38
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción de variables – Objetivo General</i>	30
Tabla 2 <i>Descripción de variables – Objetivo específico 1</i>	31
Tabla 3 <i>Descripción de variables – Objetivo específico 2</i>	32
Tabla 4 <i>Descripción de variables – Objetivo específico 3</i>	33
Tabla 5 <i>Descripción de variables – Objetivo específico 4</i>	34
Tabla 6 <i>Resultado Objetivo específico 1</i>	36
Tabla 7 <i>Resultado Objetivo específico 2</i>	36
Tabla 8 <i>Resultado Objetivo específico 3</i>	37
Tabla 9 <i>Resultado Objetivo específico 4</i>	37
Tabla 10 <i>Resultado General</i>	38
Tabla 11 <i>Validez del instrumento</i>	59
Tabla 12 <i>Confiabilidad</i>	60

RESUMEN

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba

El estudio fue realizado en el Centro de Salud Yantaló en Moyobamba, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor, Se trata de una investigación con un propósito fundamental, de enfoque descriptivo y carácter no experimental, utilizando un diseño transversal. La muestra de estudio comprendió a 105 adultos mayores que participan en el programa del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, siendo atendidos durante el periodo de abril a julio de 2023. La metodología empleada consistió en la utilización de la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario basado en el de Ayala K. y adaptado por los investigadores. Este instrumento fue validado a través del juicio de expertos, demostrando un alto grado de confiabilidad, con un valor de 0.954. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo previa obtención del consentimiento informado por parte de los participantes. Los hallazgos obtenidos indicaron que el 45.7% de los 105 adultos mayores que participaron en la investigación indicaron que el nivel de satisfacción en la dimensión de puntualidad en la atención de enfermería es bajo, mientras que el 30.5% consideró que es alto y el 23.8% lo clasificó como medio. En cuanto a la dimensión de trato humano, el 54.3% de los participantes señaló un nivel de satisfacción medio, seguido de un 31.4% que lo calificó como bajo y un 14.3% como alto. Respecto a la dimensión de cuidados estandarizados, el 60.0% de los adultos mayores expresó un nivel de satisfacción medio, con un 26.7% considerándolo bajo y un 13.3% clasificándolo como alto. El 61,9% de los 105 adultos mayores que participaron en el estudio, señalan que el nivel de satisfacción en su dimensión claridad de información es bajo, seguido de un 21.0% señalan que es alto y un 17.1% es medio. Concluyendo que el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023 es bajo.

Palabras clave: Satisfacción, cuidado, atención, adulto mayor.

ABSTRACT

Satisfaction of the older adult in the nursing care attention, older adult program, Yantaló Moyobamba Health Center

The study was carried out at the Yantaló Health Center in Moyobamba, with the objective of determining the level of satisfaction of the elderly in Nursing care in the program for the elderly. It is a research with a fundamental purpose, to descriptive approach and non-experimental nature, using a cross-sectional design. The study sample included 105 older adults participating in the Yantaló Moyobamba Health Center program, being served during the period from April to July 2023. The methodology used consisted of the use of the survey technique, using as an instrument a questionnaire based on that of Ayala K. and adapted by the researchers. This instrument was validated through expert judgment, demonstrating a high degree of reliability, with a value of 0.954. The application of the questionnaire was carried out after obtaining informed consent from the participants. The findings obtained indicated that 45.7% of the 105 older adults who participated in the research indicated that the level of satisfaction in the dimension of punctuality in nursing care is low, while 30.5% considered it to be high and 23.8% % classified it as medium. Regarding the dimension of human treatment, 54.3% of the participants indicated a medium level of satisfaction, followed by 31.4% who rated it as low and 14.3% as high. Regarding the dimension of standardized care, 60.0% of older adults expressed a medium level of satisfaction, with 26.7% considering it low and 13.3% classifying it as high. 61.9% of the 105 older adults who participated in the study indicate that the level of satisfaction in its clarity of information dimension is low, followed by 21.0% indicating that it is high and 17.1% is medium. Concluding that the level of satisfaction of the elderly in Nursing care in the elderly program of the Yantaló Moyobamba Health Center, during the period of April-July 2023, is low.

Keywords: Satisfaction, care, attention, older adult.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco general del problema

Los adultos mayores son prioridad para la carrera de Enfermería, por tener un notable ascenso en la perspectiva de vida y constante aumento de la población en este grupo etario que exige mayor atención en sus necesidades. Toda vez que las limitantes en sus qué haceres por el deterioro de sus capacidades, biológicas, psicológicas y sociales evidencian riesgo en la Salud, que, de no recibir atención oportuna, trae como consecuencia patologías que conlleva a tener que hospitalizarse, originando un factor de riesgo incorporado. La soledad y el contacto con diferentes personas con otras patologías pueden incrementar la calidad de vida del adulto mayor (1)

Pesquisas en México, Venezuela, Jordania y Finlandia (2020), muestran que las enfermeras no toman en cuenta la privacidad de los pacientes (51%), no llaman a los pacientes por su nombre (32%), los pacientes tienen conocimiento del nombre del profesional de enfermería que lo atiende (49%) y un buen porcentaje de los pacientes calificaron la atención como buena (58%) y los hombres se mostraron satisfechos (93,5). Por otro lado, los pacientes sintieron una atención cálida y amable (80%), por lo que los usuarios calificaron de buena a excelente la calidad de la atención brindada y la satisfacción con la atención recibida (1).

En un ámbito nacional, existe un sinnúmero de profesionales en enfermería que proporcionan atención a adultos mayores a fin de conservar su Salud, entre los programas que destacan se ubican las enfermeras a domicilio, emprendimiento que hoy ya figura como una de las redes más grande de Enfermeros con especialidad en geriatría (2).

Además, con el propósito de elevar la calidad de la atención integral a los adultos mayores, la Dirección de la Red Integrada de Salud Lima Norte del Ministerio de Salud ha propuesto el "Plan de Atención a la Familia Vulnerable". Este plan forma parte de las iniciativas para reforzar la red integral de salud y se concibe como una acción significativa en ese proceso: Nivel Uno Preparación a través de la autoridad local 90,000 personas se beneficiarán de la primera fase de un enfoque comunitario, que será brindado por agentes y consejos comunales, así como servicios móviles flexibles proporcionados por equipos de intervención integrados. Es relevante destacar que la proporción de personas mayores de 60 años ha experimentado un aumento significativo, pasando del 5,7% en

1950 al 26,2% en 2022, según las estadísticas proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística (3).

Además, en Huaraz, en EsSalud las atenciones al adulto mayor se encuentran reactivadas, de manera que el servicio de enfermería se encuentra realizando la atención requerida. Esta reapertura se realiza respetando las normas de seguridad (4). Por otro lado, A nivel regional, en el departamento de San Martín, habitan 59,489 personas mayores, lo que constituye un 7,1% del conjunto total de la población. En las consultas externas, los pacientes de la tercera edad expresan su preocupación por la escasez de medicamentos y las largas esperas desde temprano en la mañana para recibir atención médica. y, en ocasiones, incluso asistencia insuficiente. La cola es muy temprana, desatendida y se tarda más de 2 horas para ver a un médico y estas visitas al médico son de tres a cinco días después (5).

En un ámbito local, la problemática se ubica en Centro de Salud Yantaló Moyobamba, mismo donde se viene desarrollando el Programa del adulto mayor, con actividades tales como danza, gimnasia, talleres artísticos, talleres de autocuidado, actividades culturales y otros. En la actualidad, un grupo significativo de adultos mayores viene recibiendo el servicio del programa. Asimismo, numerosos practicantes y expertos en enfermería están actualmente brindando sus servicios en el programa para preservar la salud mental y física de los adultos mayores. No obstante, la inquietud principal radica en conocer el grado de satisfacción respecto a la atención y cuidado proporcionados por estos profesionales.

Asimismo, es importante saber por qué una parte de los adultos mayores ha dejado de asistir al programa y porque algunos prefieren cambiarse de turno, esperando de esta manera, identificar aquellas falencias que podrían generar incomodidad en los pacientes y capacitar de manera adecuada al personal que labora en el programa, otro problema encontrado es el número de profesionales que viene realizando dichas actividades, por cuanto solo cuentan con personal limitado. Por ello, se cree conveniente realizar el presente estudio.

1.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante, abril-julio 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión puntualidad en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión trato humano en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión cuidados estandarizados en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión claridad de información en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en su dimensión puntualidad en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.
2. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en su dimensión trato humano en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.
3. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en su dimensión cuidados estandarizados en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.
4. Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en su dimensión claridad de información en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Este estudio encuentra su fundamentación en la pertinencia, ya que busca analizar el grado de satisfacción de las personas mayores en relación con la atención brindada por el personal de enfermería. Además, su justificación se respalda en la importancia social que conlleva, ya que beneficiará a los pacientes de la tercera edad, al personal de salud y a la comunidad en su conjunto, además servirá como un antecedente para futuros estudios y a través de este se espera mejorar aquellas dificultades que interrumpen una atención eficiente a los adultos mayores. De igual manera, se justifica por su aporte teórico porque este estudio se fundamenta en los principios teóricos de Peplau H., del mismo modo permitirá recomendar al profesional de la salud a fortalecer sus conocimientos y estrategias para una buena atención al adulto mayor y demás. También, se justifica por su implicancia práctica, porque permitirá ejecutar los conocimientos previos mediante charlas, talleres, consejerías, u otras estrategias que consideren. Además, se justifica por su utilidad metodológica, porque el presente trabajo pertenece a una investigación cuantitativa, descriptiva simple en la cual se utilizó el programa estadístico Microsoft Excel e IBM SPSS V25 y los datos recopilados son presentados en tablas considerándose la frecuencia y porcentaje.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Toledo *et al.* (6), en Chile en el año 2021, determinaron las percepciones y prácticas que los adultos mayores asocian con un buen profesional de enfermería. Los resultados mostraron que la satisfacción con la atención es buena con 39%, la calidad es efectiva 38%, la llamada es suficiente 26%, los adultos mayores perciben que una buena enfermera es una profesional cordial y con aptitud. La práctica principal en la satisfacción de sus perspectivas y necesidades de cuidado fue el buen cuidado, y los investigadores también encontraron que los buenos enfermeros eran percibidos como personas que trataban bien a los pacientes, destacando las relaciones más importantes relacionadas con las necesidades de cuidado deseadas.

Chuchuca *et al.* (7), en Ecuador en el año 2020, llevaron a cabo una investigación con el propósito de determinar las Actitudes y Prácticas en Atención Geriátrica Integrada en el Centro Geriátrico Esteban Quirola. Los resultados mostraron que 66,67% del personal sabía sobre las úlceras por presión, el 44,44% del personal dijo que la piel del paciente debe ser evaluada y mantenida húmeda, y el 37,04% del personal dijo que la posición debe cambiarse cada 2 horas. Concluyeron que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios sobre los cuidados básicos, como nutrición, implementación del juego, los padecimientos más comunes de los adultos mayores, manejo de las lesiones por presión y estrategias para abordar los factores de riesgo y prevenir caídas.

Villasante *et al.* (8), en Ecuador en el año 2020, efectuaron un estudio con el fin obtener que el cuidado de enfermería sea de manera integral y oportuno en adultos mayores. Los resultados revelaron que después del primer diagnóstico de enfermería; intercambio gaseoso reducido, se logró el 66% de la meta. Para otro diagnóstico: ventilación espontánea disminuida, 75% del objetivo alcanzado. Se concluyó que más del 66% de las metas planteadas fueron superadas en todos los problemas actuales, se logró el bienestar y se mejoró la planificación de las actividades realizadas por las enfermeras.

Un estudio realizado a cabo por Paute (9) en Cuenca, Ecuador en el año 2019, evaluó la valoración y grado de satisfacción respecto a los servicios de enfermería ofrecidos a los adultos mayores que viven en el Centro Geriátrico Cristo Rey.

Los resultados de la investigación resaltaron que el 70% de los participantes eran mujeres. Asimismo, se evidenció que el 77% de los encuestados mostraban una opinión positiva sobre los cuidados de enfermería el 77%, mientras que el 23% los evaluó de manera más neutral o regular. Respecto al nivel de satisfacción con los cuidados recibidos, se evidenció que el 98,9% de los encuestados expresaron su satisfacción, mientras que un 1,1% indicó no estar satisfecho y consideraba que había oportunidades de mejora.

A nivel nacional

Quispe (10), En Huancayo en el año 2022, Se examinó la satisfacción de las personas mayores con respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería en el Centro de Salud. Los resultados del estudio indicaron que el 1,6% (2 pacientes) afirmaron no haber recibido cuidados extensos en ningún momento, el 97,6% (120 pacientes) mencionaron que ocasionalmente recibieron cuidados extensos, y 0,8% (1 paciente) mencionó que la atención recibida fue adecuada para sus necesidades personales. Por otro lado, el 22,8% (28 pacientes) afirmó que nunca había recibido atención de emergencia, el 7,8% (92 pacientes) indicó que en algún momento requirieron atención de emergencia, y el 2% (3 pacientes) aseguró que siempre recibieron asistencia de manera inmediata.

Chagua y Malpica (11), en Huancayo en el año 2021, evaluaron la investigación enfocándose en la evaluación del grado de satisfacción de los pacientes de la tercera edad respecto a la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de ESSALUD, los resultados del estudio indican que de los 40 pacientes adultos mayores encuestados (representando el 100% de la muestra), el 92.5% (37 pacientes) expresaron un nivel elevado de satisfacción con la atención de enfermería. En contraste, el 7.5% (3 pacientes) manifestó un nivel de satisfacción moderado, y no se detectó a ningún paciente con un nivel de satisfacción bajo. En resumen, se puede concluir que la satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención de enfermería es predominantemente alta, destacando especialmente la categoría de accesibilidad en comparación con las demás áreas evaluadas.

Valverde (12), en Lima el año 2019, se realizó una evaluación para medir el grado de satisfacción de las personas de la tercera edad en cuanto a la calidad de la atención proporcionada por el profesional de enfermería. Los resultados indicaron que el 55.56% (30 personas) expresaron un alto nivel de satisfacción con la calidad de los cuidados ofrecidos por el profesional de enfermería. En relación con la dimensión técnica, el 55.56% también señaló sentirse satisfecho. En cuanto a la dimensión interpersonal, el 62.96%

mostró un nivel elevado de satisfacción. Respecto a la dimensión entorno, el 57.41% de los encuestados expresaron estar satisfechos. Los autores concluyeron que los adultos mayores exhiben un mayor nivel de satisfacción con la calidad de la atención, especialmente en la dimensión del entorno.

Ayala (13), en Piura, en el año 2018, determino la evaluación de la satisfacción de los pacientes adultos en los servicios de urgencias del Hospital II arrojó resultados que indican que el 54,5% de los pacientes experimentaron una satisfacción baja, el 40% experimentó una satisfacción media, mientras que el 5% expresó una satisfacción alta. En cuanto a la puntualidad, el 22,5% de los pacientes se mostró satisfecho en general, y el 16% específicamente expresó satisfacción con la dimensión de puntualidad. Además, el 20% manifestó estar muy satisfecho con la información proporcionada, y el 18,5% indicó una satisfacción moderada con la claridad y suficiencia de la información.

A nivel local

Chujandama (14), en Tarapoto en el año 2019, identifico la percepción de los adultos mayores sobre la atención en los servicios de Salud del Hospital II. Los resultados mostraron que las características de los pacientes geriátricos que reciben servicios de enfermería fueron: 66,7% tenían entre 60 y 69 años, 54,5% eran hombres, 41,7% tenían estudios superiores, 53,0% estaban casados y 58,3% tenían trabajo, 84,1%, frecuencia de visitas médicas una vez al mes, visión de los pacientes geriátricos sobre el cuidado de enfermería, 97,7% de la dimensión fisiológica, 95,5% de la dimensión psicológica y 97,7% de la dimensión sociocultural.

Nureña y Gordillo (15), en Tarapoto en el año 2019, identificaron la actitud de los familiares frente al cuidado del paciente geriátrico durante la práctica. Los resultados mostraron que, en la dimensión cognitiva, el 34,4% de los enfermeros presentaron rechazo moderado. En cuanto a la familiaridad, el 12,5% de los enfermeros en formación respondieron que comprender los cambios fisiológicos en los pacientes geriátricos es un proceso "bastante difícil". Desde el punto de vista emocional, 37,5% de los pasantes de enfermería mostraron una intensidad moderada de actitud negativa. Según conocidos, el 21,9% de las personas respondió "muy a menudo".

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Satisfacción en la atención del cuidado de Enfermería

El presente trabajo de investigación se sustenta en la teoría de Pepleau; donde establece que la satisfacción de los pacientes se vincula estrechamente con la conexión entre un

individuo que requiere asistencia y una enfermera debidamente capacitada para identificar sus necesidades y brindar intervenciones terapéuticas (16).

La satisfacción es observada al momento que existe conveniencia según perspectivas de los usuarios y la costumbre según los cuidados de los profesionales de enfermería (17)

El cuidado de enfermería para fortalecer la necesidad humana, viene hacer un procedimiento de manera individual de atención a cada individuo, iniciando por la valoración que se ajusta en la razón clínica y favorece a la toma de decisiones (18)

Ley N° 30490 - Ley de la Persona Adulta Mayor

En su artículo 1, se propone la implementación de un conjunto de regulaciones legales que respalden la protección de los derechos de la ciudadanía de edad avanzada, con el fin de potenciar su bienestar y promover su participación integral en el progreso social, económico, político y cultural del país. El artículo 5 de esta legislación detalla los derechos de los individuos mayores, que abarcan:

- a) Garantizar una vida consciente, completa, independiente, autónoma y saludable.
- b) Prohibir la discriminación basada en la edad y evitar la representación despectiva.
- c) Asegurar la igualdad de oportunidades.
- d) Ofrecer una atención completa y colaborativa que se ajusta a las exigencias de las personas de la tercera edad, al mismo tiempo que se respalda y resguarda a sus familias ya la comunidad.
- e) Fomentar que las personas mayores vivan en un entorno familiar y en la sociedad a medida que envejecen.
- f) Promover una existencia independiente de agresión.
- g) Facilitar la accesibilidad de los programas educativos y capacitación.
- h) Facilitar la participación activa en los ámbitos sociales, laborales, económicos, culturales y políticos de la nación.
- i) Dar prioridad a la atención de los individuos de la tercera edad con todos los beneficios proporcionados por establecimientos estatales y particulares.
- j) Garantizar que se les proporcione información completa y adecuada sobre todos los procedimientos y trámites realizados.
- k) Permitir que realicen trabajos o tareas de acuerdo con sus capacidades físicas o intelectuales.
- l) Requerir su consentimiento informado en todos los procedimientos que se realicen.

- m) Estimular la atención global de la salud y la participación enérgica de los trabajadores del ámbito sanitario mediante una comunicación eficaz y comprensible que les brinde la oportunidad de manifestar sus requerimientos.
- n) Proporcionar condiciones penitenciarias adecuadas en caso de privación de libertad.
- ñ) El acceso a los tribunales (19).

Importancia

Los profesionales de enfermería se encargan de brindar atención integral, dependiente, independiente e interdependiente, basada en las necesidades que presentan las poblaciones adultas mayores con la intención de conservar buena calidad de vida. Asimismo, consiente en contar con estilos de vida adecuados para lograr una senectud sana (20).

De igual manera, es primordial saber y enseñarles lo importante que son en todo su esplendor. El incremento de la esperanza de vida inducirá que existan más jóvenes con buenos estilos de vida para en un futuro tener calidad de vida en las personas de la tercer edad (21).

Además, el papel del profesional de enfermería mediante el respaldo social a las personas de la tercera edad a menudo incluye el contacto directo con las conexiones no formales de su entorno, lo que genera beneficios positivos en términos de apoyo emocional, intercambio de información y asistencia en estas interacciones. (22).

Cuidado de enfermería al adulto mayor

Tal como refiere Watson, para practicar en el día a día un abordaje de resistencia basado en valores humanísticos, los profesionales de enfermería necesitan completar el conocimiento científico para fundamentar los procedimientos realizados. Esta función conforma la particularidad de la profesión de enfermería basándonos en las terapias relacionadas con la labor de enfermería. Así mismo, investiga las sensaciones que se pueden rastrear, siente estas impresiones y también actúa como una práctica del otro lado. La calidad de la atención se precisa a fin de contar con la capacidad de construir la buena interacción entre el que brinda y el que recibe el servicio a través de la especificidad, la intervención y los vínculos empáticos para beneficiar o compensar la Salud del paciente (23).

Por otro lado, la atención geriátrica se centra en el cuidado de cada paciente. Porque no todas las personas tienen los mismos problemas. También son responsables de enseñar a las personas a cuidarse a sí misma para que no tenga que

depender de los demás. De tal manera, que esto depende que si existen limitaciones físicas. En este procedimiento, la tarea del especialista es evaluar el estado de la persona mayor para detectar situaciones de riesgo o conductas inadecuadas que puedan poner en peligro su Salud (24).

Cuidados especiales para un adulto mayor

Entre los principales cuidados del adulto mayor, se encuentran los siguientes:

- **Alimentación:** Viene hacer un elemento imprescindible para poder mantener una buena Salud y realizar las actividades rutinarias. Por ello, el profesional de enfermería debe enseñar a consumir una dieta sana y equilibrada donde tenga aportes de vitaminas y nutrientes necesarios para contribuir en beneficio de su Salud. De tal manera se debe considerar diferentes alimentos como: carnes blancas, pescado, aceite de oliva, verdura, legumbres y alimentos ricos en fibra como son las frutas, estas para ayudar en la digestión de los adultos mayores. (25)
- **Higiene corporal:** Es necesario inculcar la limpieza exhaustiva de la piel de la persona adulta mayor de manera diaria. También es imprescindible que la piel sea hidratada para evitar que se reseque y lacere. De igual manera mantener una adecuada higiene oral, para así conservar adecuadamente las prótesis dentarias. Para realizar un aseo correcto en las personas adultas mayores, el profesional de enfermería deberá enseñar a realizar su aseo corporal céfalo caudal (25).
- **Horas de sueño:** Las personas de adultas mayores presentan un sueño muy superficial, donde dificultan para conciliar el sueño. Por tal razón, en su mayoría las personas adultas mayores presentan desgaste durante el día, para prevenir esto es importante que la persona responsable del adulto mayor realice actividades durante el día para lograr un sueño reparador por la noche (26).
- **Sistema cardiovascular y neurológico:** Es necesario vigilar la presión arterial, frecuencia cardiaca de la persona adulta mayor todas las veces que se someta a realizar actividades con la finalidad de diagnosticar de manera oportuna problemas de bradicardia o taquicardia, Se debe de vigilar el estado mental de la persona adulta mayor con la finalidad de evidenciar cualquier manifestación que pueda originar la existencia de cualquier patología cardiológica o neurológica (26).

Atención integral de la persona adulta mayor

Entre las principales acciones se encuentran:

- Llevar a cabo una evaluación completa de las personas mayores, que implica la detección temprana de causas de peligro relacionados con patologías infecciosas o no,

así como la identificación de los primeros síndromes geriátricos y problemas sociales (27).

- Intervenciones educativas y de comunicación, donde se incluya consejería, charla y taller referente a los estilos de vida Saludables que debe tener una persona adulta mayor como son: actividades físicas, alimentación, higiene, del mismo modo; las destrezas como son: valor propio y gestión efectiva del tiempo de descanso, por ultimo; derechos y deberes en Salud (27).
- Cuidado preventivo, como vacunas, visitas domiciliarias integrales a adultos mayores encamados o discapacitados, para evitar que sean observados o examinados (27).
- Atención según protocolos, por ejemplo, para desnutrición, tuberculosis, infecciones de transmisión sexual (28).

Dimensiones del cuidado de enfermería al adulto mayor

Con el propósito de analizar la satisfacción del cuidado, se incluyen las siguientes dimensiones:

1. Puntualidad en la atención: Es una conducta, su valor radica en el desempeño oportuno de los deberes, obligaciones, carácter, el orden y la eficiencia, crea las condiciones para una mayor actividad, un mejor trabajo y un mejor trabajo confiable. De igual manera, consiste en la puntualidad de los servicios que brindan las instituciones que comprenden un grupo de profesionales. Tiene como indicadores:

- Disciplina
- Accesibilidad
- Efectividad en la atención (16)

2. Trato humano: Es una conducta ética, de tratar con seriedad y cualquier procedimiento a realizar conteniendo el respeto, la creencia en el valor inherente de las personas, etc. Considerando que la privacidad es innata en toda persona y por lo tanto es la misma para todos, independientemente de la edad, Salud, género, color, nacimiento, fé, etc., es entenderla en términos de dimensiones físicas, inteligencia emocional y social; la Salud humanizada, por otro lado, es la comprensión de que las personas que están enfermas o necesitan atención son personas que necesitan ser vistas. La forma más factible es demostrar que la calidad de vida es excelente, es decir, el sujeto pasa por todas las investigaciones sobre su análisis y los procedimientos seguidos para mejorar su Salud. Tiene como indicadores:

- Atención

- Cortesía
- Bienestar
- Empatía
- Relación entre enfermera – paciente (16)

3. Cuidados estandarizados de enfermería: Esto es educación científica, técnica y ética que adopta una perspectiva holística, definiéndose como un conjunto de habilidades esenciales de enfermería en un marco de referencia crítico reflexivo, estandariza y se responsabiliza de aplicar las habilidades obtenidas durante la práctica profesional. Cuando la enfermera (o) brinda atención al individuo, entorno colectividad con problemas de Salud, sus intervenciones deben estar guiadas por las necesidades biológicas, sociales, espirituales y psicológicas de la persona. Tiene como indicadores:

- Cuidados permanentes
- Oportuno
- Brindar apoyo emocional
- Brindar apoyo físico (16).

4. Claridad en la información: Considera la privacidad a los controles de Salud, conversaciones privadas con el profesional de enfermería y sobre todo que la información de Salud esté protegida, incluso lograr consultar, contar con una copia del historial médico y solicitar correcciones en base a esa información. es inexacto, incompleto o contiene información que no es de atención médica. También puede presentar una denuncia contra las autoridades sanitarias y los trabajadores de la Salud. Tiene como indicadores:

- Información adecuada
- Respuesta clara (16).

2.3. Definición de términos básicos.

Claridad en la información: Amparo a la confidencialidad en las investigaciones de salud o en las conversaciones privadas de los enfermeros, garantizando la preservación de la información médica, incluso en situaciones de escrutinio, obtener una copia de la historia clínica y requerir correcciones a partir de esa información (16).

Cuidados estandarizados: Es una formación científica, técnica y ética que adopta un enfoque holístico, se define como un conjunto de habilidades esenciales de enfermería

en un marco de referencia crítico reflexivo, estandariza y se responsabiliza de emplear las habilidades logradas en la práctica profesional (16).

Puntualidad en la atención: Es una conducta, su valor radica en el respeto oportuno de las obligaciones, fundamentados en el carácter, el orden y la eficiencia, crea las condiciones para una mayor actividad, un mejor trabajo y un mejor trabajo confiable (16).

Satisfacción en la atención: Es un sentimiento subjetivo de aceptación del cuidado recibido por el profesional, cuando el paciente siente la importancia del cuidado de su vida (16).

Trato humano: Es una conducta con ética, con trato digno y lo que conlleva al respeto, amor, confidencialidad, creencia en el valor intrínseco de las personas, entre otros (16)

CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1 Contexto de la investigación

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud de Yantaló, situado en la provincia de Moyobamba, en el departamento de San Martín, cuya dirección se encuentra en el Jirón Jr. Libertad N°403, Yantaló. Categorizado en el nivel I-3, corresponde a la DIRESA San Martín. Brinda los servicios de medicina, hospitalización, emergencia, pediatría, ginecología, nutrición, laboratorio, programas como Salud familiar, adulto mayor.

3.1.2 Periodo de ejecución

Estudio elaborado en abril - julio del 2023.

3.1.3 Autorizaciones y permisos

Con el fin de realizar la tarea, se adquirió la debida autorización a través de una solicitud dirigida al director del Centro de Salud de Yantaló, ubicado en la provincia de Moyobamba, en el departamento de San Martín. Este proceso se ejecutó con el objetivo de recopilar la información necesaria de la población en estudio, previa obtención de su consentimiento informado.

Dado que el trabajo no ocasiona daño al entorno, no se requirió obtener autorizaciones especiales.

3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Con el objetivo de asegurar un mayor manejo del entorno y una mayor protección biológica, las encuestas se reprodujeron en papel reciclado y se distribuyeron a los colaboradores del estudio. Además, se proporcionaron mascarillas y desinfectante de manos para proteger la salud, en conformidad con las precauciones de seguridad biológica.

3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales

Sobre los valores morales contemplados en la investigación:

- **Autonomía:** “Se consideró la libre elección de los participantes, lo cual se evidenció con la firma plasmada en el consentimiento informado. En este proceso, se proporcionó a los participantes la información necesaria acerca de la intención a investigar”.

- **Beneficencia:** “Demostrar que la investigación enmarca propósitos positivos tanto para el establecimiento como para los adultos mayores del programa”.
- **Justicia:** “Se brindó un trato igualitario y respetuoso a todos los adultos mayores, sin hacer distinciones de ningún tipo”.
- **No maleficencia:** “La ejecución de la investigación no causó perjuicio alguno ni a la población estudiada ni al establecimiento.”.

3.2. Sistema de variables

3.2.1 Variables principales

- ✓ Univariable: Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería.

3.3 Procedimientos de la investigación

a). Tipo y Nivel de la Investigación

Esta pesquisa se clasifica como investigación básica, ya que su objetivo primordial fue el enriquecimiento de los conocimientos científicos relacionados con la variable bajo estudio. Asimismo, se sitúa dentro de un diseño transversal, ya que se tomaron las medidas de las variables en un punto temporal específico (36).

Según la metodología aplicada en la investigación, se utilizó un enfoque descriptivo. La investigación descriptiva, de índole concluyente, consiste en la recopilación de datos cuantificables que pueden analizarse estadísticamente en una población específica (37).

b). Población y muestra

Población

Se refiere al conjunto de individuos, animales, objetos o archivos que presentan las características que el investigador pretende examinar. Esto le permite recopilar datos para abordar los objetivos que se ha propuesto en su investigación (38).

El grupo de estudio incluyó a 145 personas de edad avanzada que participaron en el programa para adultos mayores ofrecido por el Centro de Salud Yantaló en Moyobamba. Esta información se obtuvo a partir del registro de control del programa para adultos mayores en Yantaló.

Muestra

Con la finalidad de calcular el tamaño de muestra se consideró el método de muestreo no probabilístico ya que la población estudiada es finita, por tal motivo se consideró la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Donde:

- n= Muestra
 N = Total de la población
 Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
 p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
 q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
 d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{145 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (145 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 105 \text{ adultos}$$

Se eligió una muestra de 105 personas adultas mayores que participan en el programa entre abril y julio de 2023.

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores que se encontraron registrados en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba en los periodos de abril-julio 2023.
- Adultos que decidieron participar de manera voluntaria.
- Adultos mayores que firmaron o colocaron su Identificación única en el documento de consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Adultos mayores que no asistieron con frecuencia al programa.
- Adultos mayores que no desearon firmar el consentimiento informado para participar del estudio.
- Adultos mayores con alguna discapacidad y no pudieron expresar su libre opinión.

c). Diseño no experimental

Se empleó un diseño descriptivo simple y prospectivo, excluyendo enfoques experimentales en la metodología de la investigación.

**Donde:**

- M:** Adultos Mayores
X: Satisfacción del adulto mayor

3.3.1 Objetivo General

Tabla 1

Descripción de variables – Objetivo general

Objetivo General:	Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.		
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad en la atención - Trato humano - Cuidados estandarizados - Claridad de información 	La variable se examinará mediante el análisis de sus elementos específicos. Para lograrlo, se utilizará la metodología de la encuesta y se recurrirá a un cuestionario como instrumento.	Ordinal

a. Actividades y tareas

Para ejecutar el estudio, se creó un cuestionario que pasó por un proceso de validación. Posteriormente, se remitió la solicitud de autorización al director del Centro de Salud Yantaló-Moyobamba para utilizar este cuestionario. Después, se coordinó con el encargado del programa para adultos mayores en el Centro de Salud Yantaló-Moyobamba. Se explicó a los adultos mayores el propósito del estudio obteniendo su consentimiento voluntario.

b. Descripción de procedimientos

La encuesta, estuvo constituido por 18 ítems que permitió recolectar datos sobre las 4 dimensiones: Puntualidad en la atención (3 ítems), trato humano (4 ítems), cuidados estandarizados (7 ítems) y claridad de información (4 ítems).

El instrumento de investigación utilizado se basó en la pesquisa de Katerin Ayala Juárez, con el título "Nivel de Satisfacción de Adultos Pacientes con la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana". Los investigadores adaptaron este instrumento y lo sometieron a un proceso de validación por parte de expertos, como se detalla en el Anexo N° 05. Luego, se calculó la puntuación utilizando una escala de valoración de Baremo, lo que resultó en la clasificación que se presenta a continuación:

Valoración	Puntaje
Malo	18 - 36 ptos
Regular	37 - 54 ptos
Bueno	55 - 72 ptos

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La pesquisa se introdujo en los programas de análisis estadístico Microsoft Excel e IBM SPSS V25 para presentar los resultados de manera tabular.

3.3.2 Objetivo específico 1

Tabla 2

Descripción de variables – Objetivo específico 1

Objetivo específico № 1: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión puntualidad en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	- Puntualidad en la atención	La evaluación de la variable se efectuará mediante la investigación y el análisis de sus elementos específicos, utilizando la metodología de la encuesta y un cuestionario como herramienta de medición	Ordinal

d. Actividades y tareas

Con el fin de datos de los adultos mayores que participan en relación a la dimensión de puntualidad en la atención, se incluyen tres elementos. (1,2 y 3).

e. Descripción de procedimientos

Se utilizó un cuestionario compuesto por tres preguntas, y cada pregunta ofrecía cuatro alternativas con una única respuesta correcta. El propósito de este cuestionario consiste en evaluar el contenido de las personas mayores respecto a la atención proporcionada por el equipo de enfermería. Se asignó una puntuación basada en la escala de Baremo a las respuestas, de acuerdo con los siguientes criterios:

Escala	Puntuación
Bajo	De 3 a 6 ptos
Medio	De 7 a 9 ptos
Alto	De 10 a 12 ptos

f. Técnica de procesamiento y análisis de datos

"La información fue introducida en los programas de análisis estadístico Microsoft Excel y SPSS V25 con el fin de presentar los resultados en forma de tablas.

3.3.3 Objetivo específico 2

Tabla 3

Descripción de variables – Objetivo específico 2

Objetivo específico № 2: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión trato humano en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	- Trato humano	La variable abstracta será cuantificable mediante la investigación y análisis de sus componentes tangibles. Para este propósito, se utilizará la metodología de la encuesta junto con un cuestionario como herramienta de medición.	Ordinal

a. Actividades y tareas

Con el objetivo de recopilar datos de los adultos mayores que participan en relación a la dimensión de trato humano, se incluyeron cuatro elementos. (4, 5,6 y 7).

Posteriormente se procedió a recolectar los datos y procesarlos.

b. Descripción de procedimientos

Se utilizó un cuestionario compuesto por cuatro preguntas, cada una con cuatro opciones de respuesta, donde solo una era correcta. Este instrumento fue diseñado para evaluar la satisfacción de los adultos mayores con la atención del personal de enfermería. Las puntuaciones se asignaron según un baremo específico:

Escala	Puntuación
Bajo	De 4 a 8 pts
Medio	De 9 a 12 pts
Alto	De 13 a 16 pts

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se introdujo la información en los programas de análisis estadístico Microsoft Excel y SPSS versión 25, con la asistencia de un especialista en estadística. Esto permitió presentar los resultados en tablas que mostraban la frecuencia y los porcentajes correspondientes.

3.3.4 Objetivo específico 3

Tabla 4

Descripción de variables – Objetivo específico 3

Objetivo específico № 3: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión cuidados estandarizados en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	- Cuidados estandarizados de enfermería	La variable de carácter abstracto se podrá cuantificar a través de la investigación y análisis de sus componentes tangibles. Para llevar a cabo esta medición, mediante la aplicación de la encuesta y cuestionario respectivo.	Ordinal

a. Actividades y tareas

Con el fin de obtener información de las personas mayores acerca de su grado de satisfacción en relación a la atención de enfermería en la dimensión de 'Cuidados estandarizados de enfermería', se incluyeron un total de 7 elementos (8, 9, 10, 11, 12,13 y 14).

Posteriormente se procedió a recolectar los datos y procesarlos.

b. Descripción de procedimientos

Se utilizó un cuestionario compuesto por 7 preguntas, y cada pregunta presentaba cuatro opciones de respuesta. El propósito de este cuestionario era medir la satisfacción de las personas mayores en cuanto a la atención de enfermería en la dimensión de 'Cuidados estandarizados de enfermería'. La puntuación se calculados mediante la aplicación de la escala de valoración de Baremo, y se presentó la clasificación correspondiente:

Valoración	Puntaje
Malo	De 7 a 14 ptos
Regular	De 15 a 21 ptos
Bueno	De 22 a 28 ptos

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La información recolectada fue analizada mediante el software SPSS V25, empleándose la estadística descriptiva, que incluye el uso de frecuencias, porcentajes y tablas sencillas, para exponer los resultados.

3.3.4 Objetivo específico 4

Tabla 5

Descripción de variables – Objetivo específico 4

Objetivo específico № 4: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión claridad de información en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	- Claridad de información	La variable de naturaleza abstracta podrá ser cuantificada mediante la investigación y el estudio de sus elementos concretos, haciendo uso de la metodología de la encuesta y empleando un cuestionario como herramienta.	Ordinal

d. Actividades y tareas

Con la finalidad de obtener información de las personas mayores sobre su nivel de satisfacción con la atención de enfermería en cuanto a la claridad de la información, se incorporan cuatro aspectos: (15, 16,17 y 18).

Posteriormente se procedió a recolectar los datos y procesarlos.

e. Descripción de procedimientos

Se utilizó un cuestionario compuesto por 4 preguntas, y cada pregunta ofrecía cuatro de respuesta. Este cuestionario se diseñó para evaluar la satisfacción de los adultos mayores en lo que respecta a la claridad de la información en la atención de enfermería.

Para la valoración se utilizó la escala de valoración de Baremo, siendo el siguiente:

Escala	Puntuación
Bajo	4 a 8 ptos
Medio	9 a 12 ptos
Alto	13 a 16 ptos

f. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se llevó a cabo el análisis de los datos recopilados mediante el uso del software SPSS V25, aplicando técnicas de estadística descriptiva como la obtención de frecuencias, porcentajes y la presentación de tablas sencillas, con el objetivo de presentar los resultados.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultado específico 1

Tabla 6

*Nivel de satisfacción del adulto mayor en su dimensión **puntualidad en la atención** del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.*

Dimensión: "Puntualidad en la atención"	Frecuencia (fi) (n=105)	Porcentaje (%)
Bajo [De 3 a 6]	48	45.7
Medio [De 7 a 9]	25	23.8
Alto [De 10 a 12]	32	30.5
Total	105	100

Fuente: Extraídas de la encuesta

En la tabla 6, se expone que 45.7% de 105 colaboradores, afirman que el grado de satisfacción de la persona mayor referente a la **puntualidad** en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, en los meses de abril a julio de 2023, es catalogado como bajo por el 45.7%, mientras que el 30.5% lo percibe como alto y el 23.8% como medio.

4.2 Resultado específico 2

Tabla 7

*Nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión **trato humano** en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.*

Dimensión: "Trato humano"	Frecuencia (fi) (n=105)	Porcentaje (%)
Bajo [De 4 a 8]	33	31.4
Medio [De 9 a 12]	57	54.3
Alto [De 13 a 16]	15	14.3
Total	105	100

Fuente: extraídas de la encuesta

En la tabla 7, se expone que 54.3% de los 105 colaboradores, manifiestan que La satisfacción de las personas mayores en cuanto al **trato humano** durante la atención de enfermería en el programa del adulto mayor en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, en los meses de abril a julio de 2023, se sitúa en un nivel medio, con un 31.4% indicando un nivel bajo y un 14.3% expresando un nivel alto.

4.3 Resultado específico 3

Tabla 8

*Nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión **cuidados estandarizados** en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.*

Dimensión: "Cuidados estandarizados de enfermería"	Frecuencia (fi) (n=105)	Porcentaje (%)
Bajo [De 7 a 14]	28	26.7
Medio [De 15 a 21]	63	60.0
Alto [De 22 a 28]	14	13.3
Total	105	100

Fuente: Extraídas de la encuesta

En la tabla 8, se expone que, 60.0% de los 105 colaboradores, manifiestan que La satisfacción de las personas mayores con respecto a los cuidados estandarizados en la atención de enfermería en el programa del adulto mayor en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril a julio de 2023, se ubica en un nivel medio, con un 26.7% indicando un nivel bajo y un 13.3% manifestando un nivel alto.

4.4 Resultado específico 4

Tabla 9

*Nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión **claridad de información** en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril-julio 2023.*

Dimensión: "Claridad de información"	Frecuencia (fi) (n=105)	Porcentaje (%)
Bajo [De 4 a 8]	65	61.9
Medio [De 9 a 12]	18	17.1
Alto [De 13 a 16]	22	21.0
Total	105	100

Fuente: Extraídas de la encuesta.

En la tabla 9, se expone que 61,9% de los 105 colaboradores, indican que La satisfacción de las personas mayores con respecto a la claridad de la información en la atención de enfermería en el programa del adulto mayor en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante abril a julio de 2023, se clasifica como baja para el 45.7%, mientras que el 21.0% la percibe como alta y el 17.1% como media.

4.5 Resultado general

Tabla 10

Nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló – Moyobamba, abril-julio 2023.

"Nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería	Frecuencia (fi) (n=105)	Porcentaje (%)
Bajo [De 18 a 36]	43	41.0
Medio [De 37 a 54]	41	39.0
Alto [De 55 a 72]	21	20.0
Total	105	100

Fuente: Extraídas de la encuesta.

En la tabla 10, se expone que 41.0% de los 105 colaboradores, indican que La satisfacción de las personas mayores con respecto a la atención de enfermería en el programa del adulto mayor en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril a julio de 2023, se categoriza como baja para el 41.0%, mientras que el 39.0% la considera como media y el 20.0% la evalúa como alta.

Discusiones

En esta sección del informe, se realiza una comparación entre los resultados obtenidos en este estudio y las conclusiones de varios autores en diversos entornos. El objetivo es contribuir significativamente al aspecto teórico vinculado al nivel de satisfacción de los adultos mayores en la atención de enfermería dentro del programa para adultos mayores del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril y julio de 2023.

En cuanto al primer objetivo específico, se centró en analizar el nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión de **puntualidad** en la atención del cuidado de enfermería en el programa destinado a adultos mayores del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el período de abril a julio de 2023, donde resultó que la información presentada en la tabla 6 revela que entre los 105 adultos mayores que formaron parte del estudio, el 45.7% indicó que la satisfacción de los adultos mayores es baja. Además, un 30,5% menciona que es alta, mientras que un 23,8% la calificó como media.

Estos hallazgos están vinculados a la investigación de Ayala (13) titulada "Satisfacción de los pacientes adultos respecto al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana, de septiembre a diciembre de 2018". En ese estudio, los resultados en relación a la dimensión de puntualidad en la atención revelaron que el

61.45% expresó un nivel de satisfacción bajo, seguido por un 22.5% con nivel alto y un 16% con nivel medio.

Sin embargo, no se observa una discrepancia significativa con los resultados obtenidos por Borré Y, Vega Y. en su pesquisa titulada 'Nivel de satisfacción en relación con la atención de enfermería en términos de puntualidad en el cuidado de pacientes hospitalizados en una institución de atención médica en Barranquilla, Colombia'. En dicho estudio, se halló que el 78% de los usuarios mostraron un alto nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia y la disponibilidad de atención en términos de puntualidad (32).

Concerniente al objetivo específico 2, Los datos mostrados en la tabla 7 muestran que 54.3% de los 105 adultos mayores que formaron parte de la investigación informan que el nivel de satisfacción de los adultos mayores en cuanto al **trato humano** recibido en el programa de atención de enfermería en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, abril a julio de 2023, se considera como medio. En contraste, un 31.4% lo califica como bajo, mientras que un 14.3% lo evalúa como alto.

Siguiendo la perspectiva de Watson (33), se resalta la importancia de que la rutina diaria de enfermería se sustenta en consistente conjunto de atención de forma humanística que las enfermeras (os) deben seguir durante el transcurso de su carrera, también se debe fortalecer sus competencias para orientar su trabajo. Esto se traduce en la generación de confianza por parte de los pacientes en su búsqueda de bienestar y salud. Es esencial que las enfermeras proporcionen elementos positivos, tales como atender las necesidades de salud del paciente y aliviar su enfermedad. El cuidado representa un pilar fundamental que los profesionales deben brindar, y es motivo de preocupación que los resultados muestren carencias en la implementación de cuidados estandarizados por parte de las enfermeras en su quehacer diario.

Del mismo modo, Ayala (13) el estudio titulado 'Satisfacción de los pacientes adultos con la atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana, de septiembre a diciembre de 2018' indica que el nivel de satisfacción se encuentra en un rango de medio a bajo, particularmente en lo que respecta a la cortesía de las enfermeras al establecer contacto físico con los pacientes y la comodidad que ofrecen en términos de privacidad durante la atención proporcionada.

Las pesquisas abordadas no guardan coherencia a lo obtenido por Diaz (8) en su tesis realizada en Iquitos "Calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía". Evidenciando que 83.5% de los pacientes informados están satisfechos con la calidad de la atención en términos de cuidados estandarizados.

Escobar y Lorenzini, realizaron un estudio en Venezuela "Impacto del trato humano y amoroso en la enfermería. Los resultados en las categorías que abordan las perspectivas del poder del trato humano indicaron que, en términos generales, las enfermeras asociaban el poder principalmente con su posición o cargo, sin conectarlo directamente con la atención que proporcionaban. De hecho, solo tres de las nueve enfermeras mencionaron de manera sutil que el poder estaba relacionado con el servicio a los demás. Parece que, de manera subconsciente, las enfermeras identificaban la dimensión técnica del cuidado y, en menor medida, las dimensiones afectiva, ética y estética, pero no estaban plenamente conscientes del poder significativo que emanaba de la práctica del trato humano (34).

Según Watson, el trato humano en el ámbito de la enfermería se basa en principios éticos, lo que implica tratar a los pacientes con dignidad, lo que incluye mostrar respeto y reconocer el valor propio de cada persona. En este contexto, se puede concluir que los enfermeros (as) que laboran en áreas de emergencia ofrecen un enfoque humanista al establecer contacto físico y brindar comodidad a los pacientes adultos que están lidiando con enfermedades (35).

En la tabla 8 se evidencia que, 105 adultos mayores que formaron parte de la investigación, el 60.0% informa que el nivel de satisfacción de los adultos mayores en lo que respeta a la dimensión de **cuidados estandarizados** en el programa de atención de Enfermería en el Centro de Salud Yantaló Moyobamba, correspondiente a los meses abril a julio de 2023, se encuentra en el rango medio. Además, un 26,7% lo percibe como bajo, mientras que un 13,3% lo considera alto.

Según Ayala, el estudio menciona que en la dimensión de 'cuidados estandarizados', los usuarios adultos muestran un nivel de satisfacción que se sitúa en el rango de medio a bajo en lo que concierne a la puntualidad, la continuidad de los cuidados y la provisión de apoyo emocional (13).

Según los resultados de un estudio realizado por Monchon y Montoya en Chiclayo sobre la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia, se concluye 64.8% de los usuarios expresan una baja satisfacción en lo que respeta a la dimensión de cuidados estandarizados (36).

Según la visión de Watson, se enfatiza que el trabajo cotidiano de los profesionales de enfermería debe fundamentarse en un sólido conjunto de valores humanistas que guían su trayectoria profesional. Además, es esencial combinar estos valores con conocimientos científicos para guiar adecuadamente su trabajo, lo que contribuye a generar la confianza necesaria para el bienestar de los pacientes en términos de salud. Es fundamental que

las enfermeras aporten aspectos positivos, como satisfacer las necesidades de salud de los usuarios y aliviar sus enfermedades. En este contexto, el cuidado se erige como el fundamento que el profesional debe ofrecer (37).

En la tabla 9, podemos evidenciar que el 61.9% de los 105 adultos mayores incluidos en la investigación indican que el nivel de satisfacción de los adultos mayores en lo que respecta a la **claridad de la información** proporcionada en la atención de enfermería en el programa para adultos mayores en el Centro de Salud Yantaló. Moyobamba, correspondiente a los meses abril a julio de 2023, está calificado como bajo. Además, un 21.0% lo considera alto y un 17.1% lo percibe como medio.

Estos resultados concuerdan con los descubrimientos del estudio llevados a cabo por Font et al., (2014), denominado "Examinando la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes oncológicos del Hospital General Docente 'Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso', se observó que el 65% de los participantes indicó un nivel bajo de satisfacción en relación con la claridad de la información proporcionada, en contraste con un 30% que expresó un nivel alto de satisfacción en este aspecto (38),

De acuerdo con Capetillo *et al.* (2000), la claridad de la información está asociada con la confiabilidad de los datos de salud en las conversaciones con los proveedores de atención, así como la salvaguardia de la privacidad de la información médica del paciente. Por lo tanto, se puede inferir que, en algunas situaciones, el personal de enfermería no concede la atención debida a proporcionar información clara a los pacientes. Esto se refleja en que muchos pacientes no están familiarizados con términos científicos y no comprenden la naturaleza de su enfermedad. En resumen, se observa que los profesionales de enfermería no logran establecer una comunicación efectiva ni proporcionar información comprensible a los pacientes sobre su enfermedad (39).

La información presentada en la tabla 10 indica que el 41.0% de los 105 adultos mayores incluidos en la investigación indica un nivel bajo de satisfacción en la atención de enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba durante el período de abril a julio de 2023. Además, el 39.0% califica este nivel como medio, mientras que el 20.0% lo considera alto.

Estos resultados coinciden con los descubrimientos realizados por Aguilar P, en su pesquisa, denominada "Satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional". En dicho estudio, se observó que un gran porcentaje de los colaboradores expresaron satisfacción baja con respecto a los cuidados proporcionados por enfermería, mientras que el 30% manifestó una satisfacción

de nivel medio y solamente el 15% reportó una satisfacción alta hacia el cuidado brindado por los enfermeros (as) (40).

Según, Pascoe, la satisfacción se refiere a una evaluación personalizada de la atención recibida, basada en percepciones subjetivas que involucran aspectos cognitivos y emocionales, derivadas de la comparación entre la experiencia existida y las expectativas del beneficiario. Consecuentemente, se puede inferir que el bajo nivel de satisfacción observado se debe a que no todos los pacientes adultos encuestados experimenten una atención de alta calidad por parte del personal de enfermería, especialmente en situaciones críticas (41).

Esto implica que los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II – Sullana deben tomar medidas de liderazgo y gestión para abordar esta situación. Deben organizar eficientemente el tiempo dedicado a la atención de los pacientes y comunicarse.

CONCLUSIONES

1. El 45.7% de los 105 adultos mayores incluidos en la investigación indica que el nivel de satisfacción de las personas mayores en lo que respecta a la **puntualidad** en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril a julio de 2023, es clasificado como bajo. Además, un 30.5% lo evalúa como alto y un 23.8% como medio.
2. Un 54.3% de los 105 adultos mayores que formaron parte de la investigación indica que el nivel de satisfacción de las personas mayores en lo que respecta al **trato humano** en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril a julio de 2023, se sitúa en un nivel medio. Asimismo, un 31.4% lo evalúa como bajo y un 14.3% como alto.
3. Un 60.0% de los 105 adultos mayores involucrados en la investigación indica que el nivel de satisfacción de las personas mayores en lo que concierne a los **cuidados estandarizados** en la atención de enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril a julio de 2023, se clasifica como medio. Adicionalmente, un 26.7% lo evalúa como bajo y un 13.3% como alto.
4. Un 61.9% de los 105 adultos mayores que formaron parte de la investigación indica que el nivel de satisfacción de las personas mayores en lo que respecta a **la claridad de la información** en la atención de enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril a julio de 2023, se categoriza como bajo. Además, un 21.0% lo evalúa como alto y un 17.1% como medio.
5. Un 41.0% de los 105 adultos mayores que tomaron parte en la investigación indica que el nivel de satisfacción de las personas mayores en cuanto a la atención de enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril a julio de 2023, se clasifica como bajo. Asimismo, un 39.0% lo califica como medio y un 20.0% como alto.

RECOMENDACIONES

1. Al profesional de Enfermería, se recomienda promover **puntualidad** asegurando que los horarios de atención programados cumplan de manera consistente. Esto contribuirá a brindar un servicio más eficiente y satisfactorio para los adultos mayores, respetando su tiempo y necesidades de atención.
2. A los responsables del programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló - Moyobamba, buscar estrategias para fortalecer el **trato humano** apropiado hacia los adultos mayores, preservando el bienestar físico como emocional, mediante una comunicación franca y transparente, con el objetivo de enriquecer la atención brindada a este grupo de la población de edad avanzada.
3. A los profesionales de Enfermería, se recomienda mejorar los **cuidados estandarizados** en la atención de Enfermería brindando atención integral teniendo en cuenta la evaluación de su estado de salud física, mental, así como sus necesidades emocionales y sociales.
4. A los profesionales de Enfermería, se recomienda fortalecer la **claridad en la atención** que brindan a los adultos mayores en el Centro de Salud de Yantaló- Moyobamba, fomentando la paciencia ya que los adultos mayores podrían requerir un período adicional para similar y procesar la información, así mismo; pedir a los adultos mayores o a sus familiares que repitan las indicaciones que brindo los enfermeros (as), con la finalidad de lograr su pronta recuperación.
5. A la autoridad del Centro de Salud Yantaló- Moyobamba, se recomienda realizar encuesta de satisfacción periódica a los adultos mayores y sus familiares para identificar las áreas específicas en las que la atención no cumple con sus expectativas. Así poder capacitar al personal de salud para fortalecer las debilidades encontradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández M, López M, Somonte G. La presencia de las enfermeras en las residencias de mayores en Cantabria. Gerokomos [Internet]. 2022 [cited 2022 Nov 11];33(1):7–11. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v33n1/1134-928X-geroko-33-01-7.pdf>
2. Noticias UPC. El reto detrás del cuidado del adulto mayor: Conoce más sobre Homecare – Enfermeras a Domicilio [Internet]. 2019 [cited 2022 Nov 11]. p. 1–6. Available from: <https://noticias.upc.edu.pe/2019/05/14/el-reto-detras-del-cuidado-del-adulto-mayor-conoce-mas-sobre-homecare-enfermeras-a-domicilio/>
3. Ministerio de Salud. Más de 155 mil adultos mayores de Lima Norte recibirán atención domiciliaria [Internet]. 2022 [cited 2022 Nov 11]. p. 1–7. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/632101-mas-de-155-mil-adultos-mayores-de-lima-norte-recibiran-atencion-domiciliaria>
4. EsSalud. Servicio de enfermería de Huaraz reinicia atención presencial al adulto mayor [Internet]. 2021 [cited 2022 Nov 12]. p. 1–4. Available from: <http://noticias.esSalud.gob.pe/?inno-noticia=servicio-de-enfermeria-de-esSalud-huaraz-reinicia-atencion-presencial-al-adulto-mayor>
5. Tuesta J. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú. Arch Med [Internet]. 2018 Nov 19 [cited 2022 Nov 12];18(2):413–20. Available from: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2677>
6. Toledo G, Bustamante W, López I. La buena enfermera según las personas mayores: “que sea amable, dedicada y que me explique.” Index de Enfermería [Internet]. 2020 [cited 2022 Nov 12];29(3):1–15. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004
7. Chuchuca-Zari, Lady, Sotomayor-Preciado A, Zhunio-Bermeo F. Actitudes y prácticas del cuidado integral de enfermería en el adulto mayor de un Centro Geriátrico Ecuatoriano. CEUS [Internet]. 2020;2(3):7–12. Available from: <https://ceus.ucacue.edu.ec/index.php/ceus/article/view/42/28>
8. Villasante I, Espejo L, Guerra M. Proceso del cuidado enfermero aplicado en un adulto con insuficiencia respiratoria por COVID-19. Investig e Innovación, [Internet]. 2020 Aug 1 [cited 2022 Nov 12];2(1):149–61. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1393>

9. Paute K. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, “Centro Geriátrico Cristo Rey”. Cuenca. (Tesis pregrado) Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad de Cuenca-Ecuador. 2019. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
10. Quispe Y. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín de Socabaya - Arequipa - 2021 [Internet]. 2022 [cited 2022 Nov 12]. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV_FCS_504_TE_Quispe_Zanabria_2022.pdf
11. Chagua R, Malpica N. Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé ESSALUD. (Tesis pregrado) Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Continental. Huancayo Perú. 2021. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12746/2/IV_FCS_504_TI_Chagua_Malpica_2021.pdf
12. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2022 Nov 12]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=3
13. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018 [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2022 Nov 12]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25783/Ayala_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Chujandama L. Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital II –2 Tarapoto, marzo – agosto 2018 [Internet]. Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial; 2019 [cited 2022 Nov 12]. Available from: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3385>
15. Nureña A, Gordillo Y. Actitud de los internos de enfermería hacia el cuidado de la persona adulta mayor durante su rotación del internado. Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Enero a junio 2019 [Internet]. Repositorio - UNSM. [Tarapoto]: Universidad Nacional de San Martín.

- Fondo Editorial; 2019 [cited 2022 Nov 12]. Available from: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3504>
16. Peplau H (1990). Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica. Barcelona: Salvat. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2634539&pid=S1132-1296200900010000700011&lng=es
 17. Caballero V, Zapata R. Educación y Salud en grupos vulnerables [Internet]. 1st ed. Vol. 1. Universidad Almería; 2019 [cited 2022 Nov 12]. 1–1263 p. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=U26MDwAAQBAJ&dq=satisfacción+en+la+atención+del+cuidado+de+enfermería&hl=es&source=gbs_navlinks_s
 18. Chaparro-Diaz L, Carreño-Moreno S. Cuidado al adulto con enfermedad crónica: principios para la práctica [Internet]. 1st ed. Vol. 1. Universidad Nacional de Colombia; 2022 [cited 2022 Nov 12]. 1–307 p. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=eH59EAAAQBAJ&dq=satisfacción+en+la+atención+del+cuidado+de+enfermería&hl=es&source=gbs_navlinks_s
 19. El Peruano. Ley N° 30490 - Ley de la Persona Adulta Mayor [Internet]. 2016 p. 1–14. Available from: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>
 20. Odeyinka B. Perception and Satisfaction with Nursing Care among Older Adults in Nigeria. *J Nurs Heal Sci* [Internet]. 2016 [cited 2022 Nov 12];10(1):1–15. Available from: https://www.researchgate.net/publication/363475291_Perception_and_Satisfaction_with_Nursing_Care_among_Older_Adults_in_Nigeria
 21. Fuseini A, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open* [Internet]. 2022 Mar 1 [cited 2022 Nov 12];9(2):1286–93. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.1169>
 22. Kazerooni K, Pazokian M, Nasiri M. Expectations and satisfaction of elderly people with health services provided at a public nursing home in Iran. *Rev Latinoam Hipertens* [Internet]. 2019;14(1):95–103. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/1702/170259294015/170259294015.pdf>
 23. Habtamu S, Lindgren E, Telake A. Satisfaction with life and associated factors among elderly people living in two cities in northwest Ethiopia: a community-based cross-sectional study. *BMJ Open* [Internet]. 2022;3(1):1–14. Available from: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1703748/FULLTEXT01.pdf>
 24. Barnicot K, Allen K, Hood C, Crawford M. Older adult experience of care and staffing

- on hospital and community wards: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2020 Jun 26 [cited 2022 Nov 12];20(1):1–16. Available from: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05433-w>
25. Liu M, Peng D, Cao J, Zhang W. Predictive care improves quality of life and satisfaction in patients with AD. *Int Clin Med* [Internet]. 2019 [cited 2022 Nov 12];12(2):1763–70. Available from: <https://e-century.us/files/ijcem/12/2/ijcem0087802.pdf>
 26. Lema G, Cano I, Coronel A, González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Arch Venez Farmacol y Ter* [Internet]. 2021 [cited 2022 Nov 12];40(3):212–21. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
 27. Ardila E, Arredondo E. Actividades de enfermería para la satisfacción de necesidades familiares en cuidado intensivo adulto: una revisión integrativa. *Rev Cuid* [Internet]. 2021 Jan 1 [cited 2022 Nov 12];12(1):1–15. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729023/html/>
 28. Ulloa I, Valbuena-Durán L, Camargo-Figuera F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Rev Cuid* [Internet]. 2021 Jan 1 [cited 2022 Nov 12];12(1):1–18. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729015/movil/>
 29. Gallardo E. Metodología de la Investigación [Internet]. 1st ed. Vol. 1. Universidad Continental; 2017 [cited 2022 May 22]. 1–98 p. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
 30. Fuentes D, Toscano A, Malvaceda E, Díaz J, Díaz L. Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables [Internet]. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana; 2020 [cited 2022 May 22]. 1–115 p. Available from: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia de la investigacion.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1)
 31. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Editorial Mc; 2014.
 32. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería XX* (3): 81-94. 2014. Colombia. 2014. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
 33. MINSA. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. N T N° MINSA / DGSP V.01. 2004. Disponible en:

http://www.disasterinfo.net/PEDSudamerica/leyes/leyes/suramerica/peru/salud/NORMA_TECNICA.pdf. Acceso el 7 de noviembre de 2015.

34. Escobar D, Lorenzini A. El poder del cuidado humano amoroso en la enfermería. Venezuela. Rev Latinoamericana Enfermagem. 2007; 15(4):0-0.
35. Watson J. Nursing: the Philosophy and Science of caring. Boston: Little Brown and Company; 1979. Pag. 320
36. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III Es salud Chiclayo. Perú. 2013. Disponible en: tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/tl_monchonpalaciospaola_montoyagarciasmin.pdf
37. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. ALGUNOS ASPECTOS ESENCIALES DEL PENSAMIENTO DE JEAN WATSON Y SU TEORÍA DE CUIDADOS TRANSPERSONALES. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 dic [citado 2015 Nov 09]; 17(3): 11-22. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S071795532011000300002>
38. Font M, Legra B, Torres N, Buduen Y, Sánchez A. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso”, Santiago de Cuba, Cuba. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18_11_14/san111811.htm
39. Capetillo R., Hernández P., Delgado P., García M. Evaluación de la calidad del proceso de atención de enfermería del paciente hospitalizado. Rev de ciencias médicas la habana. 2000 6; (1): 56–61
40. Aguilar P, Aros G, Cid A. Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile sede Valdivia, el 1° semestre del año 2014. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile. 2014.
41. Pascoe G. Patient satisfaction in primary healthcare: a literature review and analysis. EvalProgramPlann. 1983; 6: 185–210.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló – Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.1. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión puntualidad en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo abril-julio 2023?</p> <p>P.2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión trato humano en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo abril-julio 2023?</p> <p>P.3. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión cuidados estandarizados en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo abril-julio 2023?</p> <p>P.4. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión claridad de información en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo abril-julio 2023?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló – Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión puntualidad en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.</p> <p>O2: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión trato humano en la atención de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.</p> <p>O3: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión cuidados estandarizados en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.</p> <p>O4: Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en su dimensión claridad de información en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, durante el periodo de abril-julio 2023.</p>	<p>V1: Satisfacción en la atención del cuidado de Enfermería</p> <p>La satisfacción se define como aquel el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este procedimiento el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida (14)</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<div data-bbox="315 320 620 411" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M[M] --> X[X] </pre> </div> <p>Donde: M: Adultos mayores que asisten al programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, atendidos en el periodo Abril-julio, 2023. X: Nivel de Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería.</p>	<p>Población Estará constituida por 145 pacientes que forman parte del programa adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, atendidos en el periodo Abril-julio, 2023.</p> <p>Muestra Estará conformada por 105 pacientes que forman parte del programa adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, atendidos en el periodo Abril-julio, 2023. (Muestreo probabilístico).</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 2: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE APLICAR EL INSTRUMENTO.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Oficio S/N-2023-/SMPG.

Sra. Directora programa del adulto mayor Yantaló-Moyobamba

SD. Geraldine Delgado Navarro y Francisco Jesús Tello Zamora, egresados de la Escuela Profesional de Enfermería, nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado: **“Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo Abril-julio, 2023.”**, a fin de poder optar el título profesional de Licenciados en Enfermería. Para lo cual solicito el permiso y/o autorización para aplicar el instrumento de investigación a los adultos mayores que asisten al programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló – Moyobamba, previo consentimiento informado.

Por lo expuesto.

Solicito, acceda a mi petición por ser de justicia.

Tarapoto, ... de de 2023

Atentamente:

.....
Geraldine Delgado Navarro
Bachiller en Enfermería

.....
Francisco Jesús Tello Zamora
Bachiller en Enfermería

Anexo N4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Geraldine Delgado Navarro y Francisco Jesús Tello Zamora, Bachilleres en Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto; estoy realizando un estudio de investigación que lleva por título: **“Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, periodo Abril-julio, 2023.”**.

Después de leer el consentimiento informado, me proporcionará su respuesta si desea o no participar en el estudio, de aceptar participar en el estudio solicito conteste con sinceridad las preguntas de la encuesta, marcando con una (x) la respuesta que considere adecuada.

Hago de su conocimiento que la información es absolutamente confidencial y anónima, solo será de uso exclusivo del autor con fines científicos; sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no participar o retirarse del estudio.

Fecha:

.....
Firma del Investigador

.....
Firma del (la) Participante

Anexo 5: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Cuestionario Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería

El presente instrumento tiene como finalidad dar a conocer el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería en el programa del adulto mayor del Centro de Salud Yantaló Moyobamba, Por lo que se le pide que conteste de forma verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
-----------	-------------	------------------	-------------

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería		Escala			
Dimensión: Puntualidad en la atención		1	2	3	4
1	El profesional de Enfermería es puntual con las actividades programadas con anterioridad.				
2	El profesional de Enfermería cumple el horario establecido para las actividades a realizar.				
3	El profesional de Enfermería cumple con el orden de atención.				
Dimensión: Trato humano		1	2	3	4
4	La atención que brinda el profesional de Enfermería es solidaria.				
5	La atención que brinda el profesional de Enfermería es con respeto.				
6	El profesional de Enfermería le brinda contacto físico o apoyo emocional cuando usted necesita consuelo.				
7	El profesional de Enfermería respeta las decisiones que usted toma.				
Dimensión: Cuidados estandarizados de enfermería		1	2	3	4
8	El profesional de Enfermería involucra en las actividades a su familia.				
9	Usted evidencia que el profesional de Enfermería interactúa con otros profesionales de la Salud para su atención.				
10	El profesional de Enfermería muestra respeto y trata a cada usuario con consideración y sin hacer prejuicios.				
11	El cuidado que le proporciona el profesional de Enfermería cubre sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales.				
12	El profesional de Enfermería está pendiente de sus controles.				
13	El profesional de Enfermería le brinda la orientación necesaria para los cuidados que debe tener con su persona.				
14	El profesional de Enfermería se organiza al momento de realizar sus actividades.				

	Dimensión: Claridad de información	1	2	3	4
15	La información que brinda el profesional de Enfermería es entendible				
16	El profesional de Enfermería utiliza un lenguaje claro en el momento de la atención y verifica su comprensión de las indicaciones.				
17	El profesional de Enfermería responde con claridad sus preguntas				
18	El profesional de Enfermería le observa directamente sin distracciones al momento de su atención.				

Fuente: Ayala Juárez Katerin

Adaptado por: Delgado G, Tello F.

Agradecidos por su participación.

Anexo 6: Validación del instrumento de investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

"Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, centro de Salud Yantalo Moyobamba"

Nombre de los Investigadores

-Delgado Navarro Geraldine
-Tello Zamora Francisco Jesús

Experto (a): Lic. Mg. Emilio Guevara Aguilar

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicador	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
01	Claridad y precisión		X			
02	Coherencia		X			
03	Validez		X			
04	Organización		X			
05	Confiabilidad		X			
06	Control de sesgo		X			
07	Orden	X				
08	Marco de referencia			X		
09	Extensión			X		
10	Inocuidad			X		

Observaciones:

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.

Tarapoto 5 de junio 2023.


Firma del Experto
DNI 40399166



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

"Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, centro de Salud Yantalo Moyobamba"

Nombre de los Investigadores

- Delgado Navarro Geraldine
- Tello Zamora Francisco Jesús

Experto (a) - Lic. Mg. Zoyla Merino Murrieta

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicador	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
01	Claridad y precisión	X				
02	Coherencia		X			
03	Validez		X			
04	Organización	X				
05	Confiabilidad		X			
06	Control de sesgo		X			
07	Orden		X			
08	Marco de referencia		X			
09	Extensión		X			
10	Inocuidad		X			

Observaciones:.....

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.

Tarapoto 5 de junio 2023.


Lic. Mg. Zoyla Merino Murrieta
C.O.P. N° 41232 - R. N° 1497

Firma del Experto
DNI 01146006



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del proyecto de investigación:

"Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de salud Yantalo Moyobamba"

Nombre de los Investigadores:

- Delgado Navarro Geraldine
- Tello Zamora Francisco Jesús

Experto (a) - Lic. Lucy Amelia Villena Campos

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando con un aspa (X) en el casillero correspondiente

N°	Indicador	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
01	Claridad y precisión		X			
02	Coherencia		X			
03	Validez			X		
04	Organización			X		
05	Confiabilidad		X			
06	Control de sesgo		X			
07	Orden		X			
08	Marco de referencia			X		
09	Extensión		X			
10	Inocuidad		X			

Observaciones:.....

A consecuencia de ello el instrumento de investigación, puede ser aplicado.

Tarapoto 5 de junio 2023



Firma del Experto

DNI.

6128470

Anexo 7: Validación del instrumento de investigación.

Tabla 11

Validez de instrumentos

Variab les	Nombre del experto	Especialidad	Opinión de aplicabilidad
Satisfacción	Emilio Guevar Aguilar	Mg. Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Es aplicable
	Zoyla Merino Murrieta	Mg. Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Es aplicable
	Lucy Amelia Villena Campos	Mg. Docencia Universitaria	Es aplicable

Anexo 8: Confiabilidad

Según lo indicado por Terán et al. (2020), la confiabilidad del instrumento utilizado para recolectar datos puede evaluarse mediante diversas técnicas, con el propósito de evaluar en qué medida conlleva a resultados consistentes. Además, el autor destaca que cuando los índices de estos superan 0.7, es posible afirmar que son confiables. Los valores derivados de la recolección de datos que evalúa la confiabilidad de los instrumentos se presentan en la tabla siguiente.

Tabla 12

Confiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción	0.954	18

Nota: Datos procesados en el SPSS

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba

por GERALDINE DELGADO NAVARRO

Fecha de entrega: 10-ene-2024 01:35p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2268405578

Nombre del archivo: dine_Delgado_Navarro_Francisco_Jes_s_Tello_Zamora_CORREGIDO.docx (2.81M)

Total de palabras: 14240

Total de caracteres: 79999

Satisfacción del adulto mayor en la atención del cuidado de Enfermería, programa del adulto mayor, Centro de Salud Yantaló Moyobamba

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

7

1library.co

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%