



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude  
al Hospital Vitarte, Lima 2023”

**Para obtener el título profesional de**

Licenciada Enfermería

**Autora:** Lopez Silva, Jhoscelin Tatiana

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-5217-0157>

**Asesor:** Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

**Lima-Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **LOPEZ SILVA JHOSCELIN TATIANA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....." **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR QUE ACUDE AL HOSPITAL VITARTE, LIMA 2023**". Asesorado por el docente: ..... Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos.....DNI ... 46370194 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>..... tiene un índice de similitud de ...20 ( veinte ) % con código \_\_\_\_ oid:14912:293783951\_\_\_\_verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

**LOPEZ SILVA JHOSCELIN TATIANA** Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: ...73191071

.....  
Firma de autor 2

DNI:..



.....  
Firma

Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos.

DNI: .....46370194

Lima, ...08 de.....diciembre..... de.....2023.....

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, que me acompaña y me guía en mi camino para hacer lo correcto y a mis padres por darme la vida y brindarme todos los valores que me han inculcado y darme su apoyo en todo momento por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y permitirme llegar a esta etapa de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi carrera ya que este trabajo ha sido una bendición para mí y gracias a Dios esta meta ha sido concluida.

A la Universidad Norbert Wiener, Escuela Profesional de Enfermería por haberme recibido con cariño y paciencia para adaptarme en este proceso de trabajo de investigación y por el apoyo incondicional.

## Índice

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>Índice</b> .....	v
<b>Índice de tablas</b> .....	viii
<b>Índice de figuras</b> .....	ix
<b>Resumen</b> .....	x
<b>Abstract</b> .....	xi
<b>Introducción</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b> .....	14
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general .....	18
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Justificación de investigación.....	19
1.4.1. Teórica.....	19
1.4.2. Metodológica .....	19
1.4.3. Práctica .....	19
1.5. Limitaciones de la investigación.....	20

1.5.1. Temporal.....	20
1.5.2. Espacial.....	20
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes .....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	23
2.2. Bases teóricas .....	25
2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería.....	25
2.2.2. Variable 2: Satisfacción .....	30
2.3. Formulación de las hipótesis.....	34
2.3.1. Hipótesis general.....	34
2.3.2. Hipótesis específicas.....	34
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
3.1. Método de la investigación .....	36
3.2. Enfoque de la investigación.....	36
3.3. Tipo de investigación .....	36
3.4. Diseño de la investigación .....	36
3.5. Población, muestra y muestreo .....	37
3.6. Variable y operacionalización.....	39
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.7.1. Técnica .....	40
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	40

3.7.3. Validación.....	41
3.7.4. Confiabilidad .....	41
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	41
3.9. Aspectos éticos .....	41
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
4.1. Resultados .....	43
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	43
4.1.2. Comprobación de hipótesis .....	54
4.1.3. Discusión de resultados .....	58
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
5.1. Conclusiones .....	62
5.2. Recomendaciones .....	63
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	75
Anexo 2: Instrumentos.....	77
Anexo 3: Solicitud para la aplicación de los instrumentos .....	82
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	83
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos .....	86
Anexo 6: Base de datos.....	87
Anexo 7: Evidencia Fotográfica .....	93
Anexo 8: Informe de originalidad de la investigación.....	93

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Resultados sociodemográficos del adulto mayor que acude al hospital Vitarte ....	43
<b>Tabla 2.</b>	Nivel calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	44
<b>Tabla 3.</b>	Nivel de dimensión técnico del adulto mayor que acude al hospital Vitarte.....	45
<b>Tabla 4.</b>	Nivel de dimensión humana del adulto mayor que acude al hospital Vitarte.....	46
<b>Tabla 5.</b>	Nivel de dimensión entorno del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	47
<b>Tabla 6.</b>	Nivel de variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte ....	48
<b>Tabla 7.</b>	Cruce entre variable 1: Calidad de atención y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte.....	49
<b>Tabla 8.</b>	Cruce entre dimensión: Técnico y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	50
<b>Tabla 9.</b>	Cruce entre dimensión: Humana y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	51
<b>Tabla 10.</b>	Cruce entre dimensión: Entorno y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	52
<b>Tabla 11.</b>	Prueba de normalidad general .....	54
<b>Tabla 12.</b>	Valor de Rho de Spearman .....	54
<b>Tabla 13.</b>	Prueba de hipótesis general.....	55
<b>Tabla 14.</b>	Prueba de hipótesis específica 1 .....	56
<b>Tabla 15.</b>	Prueba de hipótesis específica 2 .....	57
<b>Tabla 16.</b>	Prueba de hipótesis específica 3 .....	58
<b>Tabla 17.</b>	Confiabilidad variable 1: Calidad de atención .... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Resultados sociodemográficos del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .	43
<b>Figura 2.</b> Nivel calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	44
<b>Figura 3.</b> Nivel de dimensión técnico del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	45
<b>Figura 4.</b> Nivel de dimensión humana del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	46
<b>Figura 5.</b> Nivel de dimensión entorno del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	47
<b>Figura 6.</b> Nivel de variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte...	48
<b>Figura 7.</b> Cruce entre variable 1: Calidad de atención y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	49
<b>Figura 8.</b> Cruce entre dimensión: Técnico y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	50
<b>Figura 9.</b> Cruce entre dimensión: Humana y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	51
<b>Figura 10.</b> Cruce entre dimensión: Entorno y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte .....	53

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023. **Método:** La metodología fue hipotética deductiva, asimismo, el enfoque fue el cuantitativo, de tipo aplicada, con un método hipotético-deductivo, de nivel correlacional y diseño no experimental con datos de corte transversal. Para cumplir con los objetivos trazados, tuvo como instrumento dos cuestionarios de escala Likert, uno para la calidad de atención y la otra para satisfacción, ambos aplicados a una muestra 158 adultos mayores del hospital Vitarte. **Resultados:** En el análisis descriptivo, el 45.57% de los encuestados afirma que los universitarios de dicho centro superior, se encontró que 42.50% de los encuestados dice que el nivel de calidad en atención es de nivel moderado, mientras que el 36.71% afirma que es bajo y el 17.72% es alta. Por otro lado, en el nivel de satisfacción el 50% de los encuestados afirma que es regular, mientras que el 28.48% es mala, pero el 21.52% es excelente. En cuanto al análisis correlacional la técnica se correlaciona de manera directa y significativa ( $r = 0.703$ ,  $p$ -valor  $< 0.05$ ) con la satisfacción que siente el paciente adulto mayor, mientras la dimensión humana se correlaciona de manera y significativa ( $r = 0.765$ ,  $p$ -valor  $< 0.05$ ), por último, el ambiente del hospital se correlaciona de manera directa y significativa ( $r = 0.867$ ,  $p$ -valor  $< 0.05$ ) con la satisfacción que siente el paciente adulto mayor. **Conclusiones:** Existe una correlación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte en el periodo 2023.

**Palabras claves:** atención, felicidad, adulto mayor, paciente, personal de enfermería (DeCS/MeSH)

## Abstract

**Objective:** Determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the elderly who attend the Vitarte hospital, Lima 2023. **Method:** The methodology was hypothetical deductive, likewise, the approach was quantitative, applied, with a hypothetical method -deductive, correlational level and non-experimental design with cross-sectional data. To meet the established objectives, two Likert scale questionnaires were used as an instrument, one for quality of care and the other for satisfaction, both applied to a sample of 158 older adults from the Vitarte hospital. **Results:** In the descriptive analysis, 45.57% of the respondents affirm that the university students of said higher center, it was found that 42.50% of the respondents say that the level of quality in care is of a moderate level, while 36.71% affirm that is low and 17.72% is high. On the other hand, in terms of satisfaction, 50% of those surveyed affirm that it is average, while 28.48% say it is bad, but 21.52% say it is excellent. Regarding the correlational analysis, the technique correlates directly and significantly ( $r = 0.703$ ,  $p\text{-value} < 0.05$ ) with the satisfaction felt by the elderly patient, while the human dimension correlates significantly ( $r = 0.765$ ,  $p\text{-value} < 0.05$ ).  $p\text{-value} < 0.05$ ), finally, the hospital environment is directly and significantly correlated ( $r = 0.867$ ,  $p\text{-value} < 0.05$ ) with the satisfaction felt by the elderly patient. **Conclusions:** There is a significant correlation between the quality of care and satisfaction of the elderly who attend the Vitarte hospital in the period 2023.

**Keywords:** attention, happiness, older adult, patient, nursing staff (DeCS/MeSH)

## **Introducción**

Se sabe que la calidad en los hospitales en el Perú no son las óptimas, que se tiene mucha deficiencia desde la parte administrativa, hasta el personal de atención, puede repercutir en la satisfacción del paciente, es por ello el propósito de esta investigación fue examinar los niveles de calidad en el hospital Vitarte y su incidencia en pacientes de edad mayor. Para alcanzar el objetivo planteado en esta investigación se cumplió la siguiente estructura:

El capítulo I se abordó la realidad problemática de las dos variables de estudio, donde se formuló la problemática general y específica y los objetivos tanto generales, como específicos que se intentó resolver, luego se planteó la justificación, el cual se segmenta en teórica, metodología y práctica, además esta investigación tuvo limitantes como temporales, espaciales y unidad de análisis.

Mientras que en el capítulo II se abordó el marco teórico, donde se expone la revisión de antecedentes internacionales y nacionales, con la finalidad de tener un conocimiento más profundo de las variables de estudio, además se detalló las bases teóricas de las variables de estudio.

Siguiendo con la estructura, en el capítulo III se abordó la metodología de investigación aplicada, la técnica de recopilación de información, el planteamiento de procesamiento, además de los aspectos éticos.

En capítulo IV, en este apartado se expresa los resultados obtenidos de la recolección de información, también se expone la comparación de la hipótesis y la discusión de los

resultados, el cual se contrasta con otras investigaciones expresadas en los antecedentes de esta investigación

Por último, en el capítulo V se abordó las conclusiones que se interpretó en base a los resultados obtenidos en el apartado anterior, además las recomendaciones para que las autoridades competentes tomen políticas de solución y que otros investigadores ahonden más en la investigación.

Capítulo V: Este apartado se abarcó las conclusiones que se llegó en base a los resultados obtenidos en la sección anterior, además se dictamina la recomendación para personas interesadas en ahondar más en investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1.Planteamiento del problema**

En la atención de salud a nivel mundial, los profesionales de enfermería tienen un papel fundamental en la provisión de servicios de alta calidad. Utilizando su conocimiento científico y habilidades técnicas, los enfermeros/as trabajan para asegurar que los pacientes reciban la mejor atención posible y una experiencia satisfactoria. Esto es crucial ya que los pacientes merecen recibir atención de alta calidad en todo momento (1).

Ahora bien, la prestación de servicios de atención médica involucra ciertas condiciones importantes, como la formación de alta calidad del personal, la utilización eficiente de los recursos disponibles y la minimización del riesgo para el paciente, todo ello con el objetivo de generar su impacto positivo en la salud del paciente. Si se cumplen estas condiciones, se puede esperar que los pacientes tengan una experiencia satisfactoria en su atención médica y alcance niveles altos de satisfacción (2).

Bajo esa premisa, la atención de enfermería tiene que estar enfocada en una práctica de prestación del sistema de ayuda con calidad, por lo que su interacción con el paciente tiene que estar estructurada de acuerdo a un fenómeno intersubjetivo y complejo, que debe asegurar un empoderamiento del paciente por medio del cuidado de la salud, educándose para que luego pueda encargarse de su propio autocuidado, es decir, el cuidado de enfermería se enfoca en el ser y hacer de la profesión, incluyendo elementos fisiológicos, éticos y científicos (3).

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha proyectado que aproximadamente el 16% de la población mundial será mayor de 65 años, lo que significa que cada 6 personas será persona mayor. En Europa y América del Norte, se espera que una

de cada 4 personas tenga más de 65 años, superando en un número a los niños de 5 años. Además, se estima que para el año 2050, el número de personas mayores aumentará a 426 millones a nivel mundial (4).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), hoy en día hay una alta incidencia de diagnósticos erróneos, errores en la administración de medicamentos, tratamientos inapropiados o innecesarios, instalaciones y prácticas clínicas inadecuadas e inseguras, así como falta de capacitación y experiencia insuficiente en el personal médico en todo el mundo (5).

Según algunos autores al evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina interna en Colombia en todas sus dimensiones, se encontró que su nivel de satisfacción con la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería es moderado. Los factores que influyeron en este resultado fueron principalmente la anticipación y accesibilidad del servicio. En cambio, en los otros dos servicios evaluados (hospitalización y quirúrgica) predominó un alto nivel de satisfacción, siendo la confianza y la anticipación los aspectos más importantes. Además, se encontró que la accesibilidad del servicio es el factor con el nivel más bajo en todos los servicios evaluados (6)

La baja percepción de calidad se debe a diversos aspectos como la accesibilidad, facilitación y explicación del servicio pueden ser atribuidas a la sobrecarga de trabajo al personal de enfermería, lo que les impide ser más comunicativos en lo que respecta a ayudar y explicar al paciente. Las fortalezas de la clínica se identificaron como la confianza en el servicio y la capacidad de anticipación, lo que sugiere oportunidades para mejorar los procesos de atención al paciente (6).

En América Latina y el Caribe, la población de personas mayores está en constante aumento, lo que hace necesario que se desarrollen nuevas políticas en la región para mejorar su calidad de vida. La disminución de las tasas de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida están motivando a los países de todo el mundo a tomar medidas para satisfacer las necesidades de la población adulta en crecimiento. Sin embargo, esto representa un gran desafío para muchas naciones latinoamericanas, que no están preparadas económicamente y socialmente para abordar estas necesidades (7).

Brasil, México, Argentina, Colombia y Perú son los países más envejecidos según el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE), resaltando que en esta población predomina el sexo femenino. Según la CEPAL, la cobertura de pensiones en la región latinoamericana es muy limitada, lo que hace que muchos adultos mayores se vean obligados a trabajar hasta edades avanzadas o a depender directamente de sus familias, compartiendo el hogar con sus hijos y, en algunos casos, conviviendo con sus nietos y bisnietos. En promedio, una de cada cuatro familias en América Latina tiene a una mayor persona mayor, aunque esta realidad puede variar en función de las particularidades de cada país (8).

En Perú, se considera que, las personas mayores de 60 años se consideran en senectud y, por lo tanto, los que están fuera de esa edad a menudo se ven excluidos de las oportunidades laborales y de otras actividades. Sin embargo, ha habido un aumento en la atención de la salud para esta población, debido a su delicadeza y fragilidad. Los líderes políticos y de la sociedad civil están discutiendo actualmente los desafíos políticos relacionados con los servicios de salud que se brindan a las personas mayores, siendo una de las principales

preocupaciones la calidad de estos servicios. También hay iniciativas de inclusión social que benefician a algunos ancianos en el país (9).

Por ello, se observa que los niveles de satisfacción con la atención médica varían entre los pacientes del Ministerio de Salud, EsSalud y las clínicas privadas en Chíncha. El 40% de los usuarios de las clínicas privadas están altamente satisfechos, mientras que solo el 16.7% de los pacientes del MINSA y 15% de EsSalud se encuentran en este nivel de satisfacción general. Esto sugiere que hay disparidades en los niveles de satisfacción entre los pacientes atendidos por EsSalud y MINSA, quienes han expresado quejas en relación con el servicio que les brinda en áreas como empatía, confiabilidad y seguridad (10).

Según un estudio realizado en Lima refiere que cerca del 48,2% de los pacientes de un hospital reportan insatisfacción en relación a la atención recibida. Los pacientes en cuestión aseguran que los enfermeros no brindan una atención adecuada, debido a que no son muy amables, parecen siempre de mal humor o cansados (11).

En el caso particular del hospital Vitarte es un centro especializado en la atención de casos críticos que ofrece una amplia gama de servicios médicos, incluyendo cirugías de alta, mediana y baja complejidad. Sin embargo, a pesar de su alta demanda, también enfrenta problemas relacionados con la atención al paciente y la insatisfacción de los pacientes y sus familias con respecto a los servicios recibidos.

Por todo lo mencionado anteriormente se presenta la siguiente problemática:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión en el entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

## **1.4. Justificación de investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación se justifica a nivel teórico debido a que, para que los usuarios puedan alcanzar la satisfacción con respecto al servicio en la atención médica, es esencial contar con una atención de calidad, enfocándose en la comprensión del paciente como un ser único, con necesidades emocionales, sociales y espirituales, aparte de requerimientos físicos. En este estudio se contará con la teoría del cuidado humano de Jean Watson, puesto que aporta una base sólida para el cuidado holístico, resaltando que es esencial para el bienestar del paciente, ya que esa es la esencia de la profesión. Por lo que la investigación podría servir como antecedente para otras investigaciones similares.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente estudio se justifica metodológica, debido a que encuentra su base en el enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo, que busca establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor. Se utilizarán dos cuestionarios validados para recopilar información de las personas atendidas que acuden al hospital Vitarte para obtener resultados precisos.

### **1.4.3. Práctica**

En cuanto a la justificación práctica, se entiende que busca mejorar la calidad de la atención médica tanto para los pacientes como para las instituciones de salud. La implementación del cuidado humanizado puede mejorar la satisfacción de los pacientes, puesto que, al recibir un trato empático y respetuoso, se sienten valorados como personas y aumenta su confianza en los profesionales de la salud que los atienden. Esto puede tener un

impacto positivo en la imagen y reputación de las instituciones de salud, así como en la fidelización de los pacientes.

## **1.5.Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará un período de 4 meses contados a partir del mes de mayo hasta el mes de septiembre de 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El presente estudio se llevará a cabo en el hospital Vitarte, ubicado en Av. Nicolas Ayllón 5880 - Ate – Lima.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Por otra parte, la unidad de análisis serán los adultos mayores que acuden al hospital Vitarte.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Pozo et al. (2018) en Cuba desarrollaron un estudio con el objetivo de “*evaluar la calidad de la atención en salud y de enfermería que se brinda a los adultos mayores*”. Se aplicó una metodología descriptiva longitudinal. El universo era de 80 ancianos y 17 enfermeras. Se aplicó una encuesta desarrollada por los autores. En los hallazgos se destaca que hay buena cobertura de recursos humanos, el equipamiento técnico representó el 93,10% ocasionado por roturas, están los recursos materiales suficientes para atender a los adultos mayores. De acuerdo a la morbilidad existen procesos aplicados. Se concluyó que los recursos humanos y materiales no presentan insuficiencias, tampoco se presentan problemas organizativos y de calidad de historias clínicas; además, existe satisfacción con la calidad de la atención al adulto mayor (12).

Burgueño et al. (2021) en Ecuador desarrollaron un artículo cuyo objetivo fue “*determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano, 2018*”. Aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, transeccional; la muestra estuvo conformada por 216 usuarios, quienes respondieron el cuestionario de Percepción de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Los resultados indicaron que el 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería. En conclusión, existe correlación con significancia estadística con la variable edad ( $p=0,000$ ) y nivel de instrucción ( $p=0,001$ ) (13).

López et al. (2018) en Colombia desarrollaron un estudio con el objetivo de “*evaluar la calidad del cuidado de enfermería en una población de pacientes con tratamiento de*

*hemodiálisis en la ciudad de Bogotá*”. Se aplicó una metodología con estudio descriptivo, corte transversal, con una muestra de 100 pacientes. Se aplicó el Care-Q para relacionar actitudes y actividades de cuidado que hacen los enfermeros. En los resultados se observó que entre el 60% y 85% evaluó positivamente los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Se llegó a la conclusión de que en la población evaluada los cuidados proporcionados son adecuados (14).

Arcentales et al. (2021) en Ecuador elaboraron un artículo con la finalidad de *“determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”*. En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo, prospectivo, diseño no experimental de corte transeccional. Con una muestra de 200 pacientes adultos mayores, quienes respondieron el Caring Assessment Instrument (CARE-Q) para medir la satisfacción. En los resultados, se observó que 3,99% opinó que los enfermeros explican y facilitan, 3.61% conforta, 3.04% establece una relación de confianza. Por lo que se pudo llegar a la conclusión de que al relacionar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con el cuidado de enfermería con las variables de horas de hospitalización y edad no existe correlación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ). Debido a que se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción (15).

Vizcaino et al. (2018) en México desarrollaron una investigación con la finalidad de *“determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”*. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, transversal,

correlacional con una muestra de 96 pacientes, como instrumento se aplicó el SERVICE PERFORMANCE. En los resultados, resaltó que pacientes femeninos percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico de enfermería, los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de rapidez con la que fueron atendidos, en el turno matutino la facilidad en trámites de ingresos al área de urgencias fue satisfactoria, así como los papeles de egreso en ambos turnos. Se llegó a la conclusión de que la percepción de calidad en los pacientes depende del desempeño del personal (16).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Chumpitaz (2018) realizó un estudio con el objetivo de “*determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018*”. Se aplicó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo, su población fue de 51 enfermeras, a quienes se les aplicó una lista de cotejo, para medir la satisfacción del paciente se trabajó con una muestra representativa de 206 pacientes adultos. En los resultados se observó que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brindan atención de calidad de nivel alto. Mientras que el 47.6% de los pacientes resaltaron un nivel medio de satisfacción, 29.1% presentó alto nivel de satisfacción y 23.3% nivel bajo. Se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ) entre la calidad atención de enfermería y la satisfacción del paciente, la cual resultó de nivel medio que tiende a alta (17).

Juárez (2018) realizó un estudio con el objetivo de “*determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio*”

*de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*". Se aplicó una metodología de tipo prospectivo, descriptivo, correlacional, transeccional, con una muestra de 95 usuarios de servicio de pediatría. Se aplicó la encuesta de Calidad de atención de enfermería y SERVQUAL. En los resultados, se observó que la calidad de atención percibida fue buena con 61.1% y regular con 38.9%. El nivel de satisfacción fue de 35.8% y 64.2% insatisfechos. Se llegó a la conclusión de que el valor de chi-cuadrado de 33.78 con probabilidad de 0,000 ( $p < 0.05$ ), siendo significativo, es decir, existe relación entre la calidad de servicio de enfermería y nivel de satisfacción del usuario (18).

Alván y Quiroz (2021) desarrollaron un estudio con el objetivo de "*determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos*". Se utilizó una metodología con cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional; con una muestra de 336 pacientes adultos, quienes respondieron a la encuesta de Calidad del Cuidado de Enfermería y el cuestionario sobre Satisfacción del Paciente. En los resultados se pudo apreciar que el 35.7% procedían de Iquitos, 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de emergencia. Respecto a la calidad del cuidado el 76.5% señaló que fue buena, 21.1% dijo que fue regular y solo 2.4% consideró que fue mala. Mientras que, para las actitudes, 76.2% se mostró satisfecho y 23.8% insatisfechos. En la asociación de ambas variables, se encontró una correlación del 0.946 alta con una significancia del 0.01. Se concluyó que si existe relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente ( $p=0.000$ ) (19).

Cerna y Colonia (2022) hicieron una investigación cuyo objetivo fue "*determinar la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz*", Se aplicó una metodología de tipo descriptivo,

enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional; con una muestra de 168 pacientes quienes respondieron al CARE Q para medir su satisfacción. En los resultados se observó que 61.3% manifiestan bajos niveles de satisfacción y solamente 8.3% presentaron altos niveles de satisfacción, mientras que en la calidad de atención el 57.7% de adultos mayores con calificación deficiente y el 9.5% considera que la calidad fue buena. Por lo que se concluyó que existe relación positiva, moderada y significativa entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción del adulto mayor atendido en el hospital EsSalud II de la ciudad de Huaraz, es decir, a mejor calidad de atención, mayor nivel de satisfacción (20).

Medina (2021) desarrolló un estudio con el objetivo de determinar *la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota*". Aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una muestra de 93 adultos mayores, a quienes se les aplicó el cuestionario de Calidad de atención de enfermería y un cuestionario de satisfacción del adulto mayor. En los resultados se pudo apreciar que existe correlación entre ambas variables de estudio con un indicador de 95,6%. Por lo que se llegó a la conclusión de que la evaluación de la calidad de atención del adulto mayor, toda la población indicó una calidad de atención alta, la cual le abarca todas las dimensiones de calidad (21).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Calidad de atención de enfermería.**

De acuerdo con Aguilar (22) generalmente las personas reciben atención del personal de enfermería desde el nacimiento, en los periodos de enfermedad y hasta la muerte, ya que se trata de una profesión basada en el compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, por lo que se requiere de dominio en el conocimiento científico, la

aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, con la finalidad de lograr bienestar integral de los pacientes.

Por su parte la OMS (23) explica que la calidad de atención se refiere a proporcionar al paciente los servicios médicos y tratamientos más apropiados para garantizar una atención sanitaria excelente, considerando todos los aspectos relevantes del paciente y del servicio. El objetivo es obtener un resultado sin riesgos adversos y lograr la máxima satisfacción del paciente. Es la maximización del bienestar del paciente después de considerar cuidadosamente el equilibrio entre los beneficios y los costos asociados con todas las etapas del proceso de atención médica, incluyendo a los miembros de su familia (24).

En tal sentido, Torres y Buitrago (25) destacan que es esencial prevalecer los requerimientos del paciente, para poder satisfacerlos por medio de la intervención de la enfermería, lo que incide en la satisfacción del individuo, la cual resulta como un indicador de la atención de los cuidados que dan por medio de cuidados humanizados.

La calidad de atención de enfermería es un concepto importante para la salud, el cual se refiere a la medida en que los servicios de enfermería cumplan con estándares de calidad y satisfagan las necesidades de los pacientes y de la población. Esta se puede evaluar desde diferentes dimensiones, como la satisfacción del paciente, la seguridad del paciente, la eficacia del cuidado, la efectividad del cuidado y la accesibilidad a los servicios de enfermería. Por otra parte, se puede ver afectada por factores como el nivel de educación y capacitación del personal de enfermería, el número de pacientes asignados por enfermera (o), el entorno laboral y las políticas y prácticas de atención de la salud en general. Motivo por el cual es recomendable hacer evaluaciones regulares para garantizar una atención de alta calidad y satisfacer las necesidades de los pacientes (26). Donabedian (27) resalta que las

instituciones de salud deben priorizar la satisfacción del paciente junto con una sólida estructura, un proceso eficiente y resultados destacables. Por lo que la calidad radica en comprender y entender las percepciones y demandas del paciente, para trabajar en armonía hacia un objetivo común.

### **Dimensiones de la variable**

#### **Técnica**

Se conoce como la esencia misma de la calidad y se refiere a la capacidad de los proveedores de atención médica para utilizar el conocimiento más actualizado en el tratamiento de los problemas en salud, por lo que se destacan varios elementos como la efectividad, que implica el dominio de los conocimientos técnicos y la experiencia del profesional, las habilidades basadas en la evidencia científica; la eficiencia, garantiza que el paciente reciba la atención necesaria en el momento adecuado y a menor costo posible; la eficacia que utiliza de manera adecuada los recursos disponibles para brindar el servicio; la seguridad, puesto que se busca prevenir cualquier tipo de daño o lesión a los pacientes; la continuidad, que destaca la secuencia en la prestación del servicio y, finalmente la integralidad, la cual garantiza a los pacientes de los servicios de salud una atención, abordando aspectos biopsicosociales de manera integral (28)

En la técnica la calidad del cuidado engloba todos los elementos esenciales y científicos necesarios para cumplir con los protocolos y directrices relacionados con la atención y el cuidado del paciente (29). Aunado a ello, incluye la aplicación de tecnología y fundamentos científicos como respaldo de la labor de enfermería, lo cual beneficia y mejora el nivel de sus acciones, permitiéndole alcanzar un mayor nivel de calidad en los servicios que ofrece (30).

## **Humana**

Se refiere que la atención de salud se enfatiza la humanización y la mejora de la calidad de los servicios, basándose en elementos claves como la competencia profesional destacada, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto nivel de satisfacción y el impacto final en la salud (27).

Las instituciones plantean desafíos a la enfermería, que requiere avanzar en su rol y práctica para ofrecer cuidados de alta calidad a individuos, grupos y la sociedad en general. La enfermería se enfrenta a retos como equidad, confiabilidad, eficacia, trato amable, respeto, información, continuidad y comodidad, los cuales influyen en la percepción del paciente sobre la calidad del servicio (31).

La dimensión humana implica reconocer que el paciente es un ser holístico que se desarrolla en diversos aspectos. Esto se relaciona con el núcleo de la profesión de enfermería, donde la motivación se basa en el cuidado, apoyo y educación del paciente. Estas acciones humanitarias se llevan a cabo en un contexto personal y también social, por lo que es un componente esencial en el desarrollo de la carrera de enfermería y forma parte de la identidad del profesional (32). Asimismo, el factor humano se cultiva a través de valores y virtudes en relación con el ámbito de la salud. Esto implica la promoción de la salud de las personas, creando un entorno propicio para la curación de enfermedades y el fomento de una vida saludable y equilibrada. Este enfoque considera los aspectos físicos, sociales y emocionales necesarios para el cuidado que brinda la enfermera (33).

## **Entorno**

el entorno de los servicios de atención médica, se hace referencia a un nivel fundamental de condiciones que brindan comodidad y confort al paciente. Esto incluye aspectos como la privacidad, el ambiente, la confianza que el usuario experimenta hacia el servicio proporcionado en un establecimiento de salud. En otras palabras, se refiere al conjunto de elementos y circunstancias que permiten que el usuario se sienta a gusto y satisfecho. Esto implica garantizar un nivel básico de comodidad, ambiente agradable, orden, ventilación, iluminación, respeto a la privacidad y servicios públicos adecuados, como teléfono, señalización y limpieza de las instalaciones (34).

Además, la dimensión del entorno se refiere a los servicios proporcionados en el sector de la salud, los cuales deben garantizar comodidad, confort, limpieza, privacidad, orden y una ambientación adecuada. Lo más importante es que el usuario se sienta seguro y confiado en el servicio que se le brinda (35).

Detallando que la comodidad se trata de las acciones tienen como finalidad aliviar el malestar del paciente, para que tenga tranquilidad de satisfacción en el paciente mediante distintas herramientas y materiales adecuados en una calidad de atención. La limpieza e higiene se basa en actividades que brinden además de brindar un servicio de salud, tienen que presentar limpieza y orden, lo que demuestra un buen aspecto que brinda confianza en los pacientes. Mientras que la privacidad destaca el derecho que tienen los pacientes de determinar de qué manera se puede compartir la información médica con otras personas, teniendo que mantener la confidencialidad (34).

### **2.2.2. Variable 2: Satisfacción**

Se trata del nivel de complacencia que puede llegar a experimentar una persona con respecto a las expectativas y necesidades que tiene el paciente y que son cumplidas durante su experiencia de atención médica. Es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud y se ha convertido en un objetivo clave en la atención sanitaria (36). En el ámbito sanitario, la satisfacción se entiende como la congruencia entre la atención médica que se recibe y las necesidades, deseos o expectativas del paciente, en concreto en el aspecto del proceso interpersonal (37). Para Donabedian (27) la satisfacción del usuario se obtiene a través de la calidad de atención, por ello es que los beneficiarios se consideran como un aspecto primordial para obtener información, porque esto pone en evidencia el impacto de las instituciones de salud en la sociedad.

La satisfacción se alcanza por medio de la calidad asistencial en la que se da respuesta más adecuada a las expectativas de paciente de los servicios de salud, con los recursos y materiales que se dispone y el nivel de desarrollo científico, para lograr el máximo grado de satisfacción, por esta razón el paciente ha adquirido relevancia, por las nuevas tendencias de gestión en salud, tomando en cuenta hasta las opiniones de los pacientes (38).

Para un paciente la satisfacción se deriva de la atención médica que recibe y es un factor crucial para evaluar la calidad de los cuidados brindados. Esta es una noción importante en diversos contextos, como los sistemas de salud, por lo que existe un continuo interés en investigarla (28). En tal sentido, Rey (39) considera que cuando se hace referencia a la satisfacción, se habla de la resolución de las necesidades, haciendo surgir la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad, tomando en cuenta los contextos culturales, recibiendo la influencia de los grupos sociales,

incluyendo también la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., lo que conlleva a tener la necesidad de realizar evaluaciones constantes sobre la satisfacción de los usuarios.

## **Dimensiones de la variable 2**

### **Accesibilidad**

Hay estudios que resaltan que el componente logístico hospitalario más preponderante es la facilidad de acceso físico, que implica la disponibilidad y accesibilidad de ambulancias, personal médico y de enfermería, personal de apoyo y orientación, instalaciones y equipos técnicos entre otros. Los responsables de la gestión de las partes involucradas en el sistema de salud deben dedicar una atención especial a las actividades logísticas en general y, en particular a la mejora de la accesibilidad física, con el fin de mejorar el servicio ofrecido (40).

La accesibilidad incide en gran medida en la satisfacción del paciente, ya se evalúa la equidad en el ofrecimiento de servicio, mediante de un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, para lograr la adhesión de los usuarios, enfocándose en la oportunidad, la seguridad, la accesibilidad, pertinencia y continuidad. Es necesario, que haya una adecuación de la asistencia que se presta y la capacidad de los profesionales, como la estructura física y servicios, así como la ejecución de procedimientos con características esenciales de efectividad (41).

Asimismo, la accesibilidad se refiere a la disponibilidad de servicios de atención médica que facilitan o dificultan el acceso de los usuarios a los servicios que necesitan. En la capacidad del usuario para recibir atención médica de acuerdo con su necesidad y, enfatiza la importancia de la relación entre las personas y los servicios de salud. Es imposible lograr

esto sin considerar la conexión entre ambos, por lo que cuando se reconoce que esta relación está afectada por problemas de acceso, es necesario eliminar dichas barreras (42)

El objetivo de entender la accesibilidad es un elemento fundamental para asegurar el bienestar en salud, pero es importante destacar que esto es solo una parte de lo que se debe garantizar para equilibrar las condiciones desfavorables en las que se encuentran los pacientes. Por ello, es necesario conocer los elementos que interfieren en el acceso de servicios de salud, identificar las barreras que comprometen dicho acceso (43).

### **Conforta**

Esta dimensión se refiere a la sensación que experimenta un individuo, la cual puede ser placentera o desagradable y, que tal vez puede complicar la capacidad de concentrarse en lo que debe hacer. El no experimentar ninguna sensación particular, sino una indiferencia hacia el entorno, se le llama confort, la cual es necesaria para que todas las personas puedan llevar a cabo una actividad sin distraerse por el ambiente circundante. Un paciente, lo que espera en el servicio de medicina es recibir una atención adecuada y experimentar comodidad y confort durante su proceso de recuperación. No obstante, por la falta de demanda y las múltiples tareas que debe realizar, puesto que la enfermería de calidad que satisfaga todas las necesidades del paciente (44).

Se trata de un aspecto importante para la satisfacción del paciente. Esto implica brindar un entorno físico y emocional que promueve el bienestar y la comodidad del paciente durante su estancia en el centro de atención. El confort incluye aspectos como la calidad de las instalaciones, el alivio del dolor, el control del ruido y la temperatura, entre otros (6).

Se refiere a los cuidados que los profesionales de enfermería proporcionan a los pacientes hospitalizados, así como a sus familiares y seres queridos, con el objetivo de asegurar su comodidad y brindarles ánimo y energía en un entorno propicio para el bienestar. Cuando los pacientes perciben altos niveles de satisfacción alta, por la amabilidad del personal de enfermería, se encuentra pendiente del ambiente físico y brindar confianza y empatía. Sobre la percepción de los cuidados de enfermería (45).

### **Mantiene relación de confianza**

Cuando el personal de enfermería cumple con las expectativas de un paciente, quiere decir que hay un mantenimiento de una relación de confianza entre ambas partes, lo que implica una comunicación clara y abierta, el respeto mutuo, la empatía y la participación del paciente en la toma de decisiones relacionadas con la atención médica. Lo que quiere decir que, la satisfacción del paciente se ve influenciada por la accesibilidad a los servicios de salud, el nivel de confort proporcionado y la relación de confianza establecida con los profesionales médicos. Estos elementos son fundamentales para garantizar una atención médica satisfactoria y de calidad (46).

Para que el paciente tenga empatía con los profesionales de la salud, que se dedican a trabajar por la pronta recuperación, deben hacer sentir como una persona única, confiada, serena y segura, se asocia con la cercanía y presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, aunque sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio (44).

### **Teoría de cuidado humano de Jean Watson**

Esta teoría explica que el cuidado humano y la relación terapéutica en la enfermería. Se basa en la idea de que el cuidado abarca aspectos físicos, emocionales, espirituales y

sociales. Watson destaca la importancia de la empatía y la conexión emocional entre el enfermero y el paciente, así como la creación de un entorno de cuidado basado en la confianza y el respeto. Su objetivo es promover la curación y el bienestar integral del individuo. Esta teoría ha tenido un impacto significativo en la práctica de enfermería, fomentando enfoques centrados en el paciente, atención de calidad y desarrollo de habilidades de relación y comunicación (47).

## **2.3. Formulación de las hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H<sub>10</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H2:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H<sub>20</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H3:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H3:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

La presente investigación empleó el método hipotético-deductivo, puesto que se trata de un proceso que inicia desde ciertas afirmaciones hipotética y el cual está en la búsqueda de rebatir o suprimir dichas hipótesis, realizando una deducción de las conclusiones las cuales tienen que enfrentarse con los hechos (48).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Asimismo, en el proyecto se aplicó el enfoque cuantitativo, ya que contará con información numérica, para lo que se toma en cuenta los grados de medición, tanto nominales, ordinales o intervalos de razón y proporciones, además aplica los métodos estadísticos descriptivos de interferencia (49).

### **3.3. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que, de acuerdo con Sánchez et al. (49), indica que la mismas saca provecho de los conocimientos que se han obtenidos anteriormente obtenidas del estudio básico para hallar soluciones a las problemáticas de inmediato.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Asimismo, se contó con un diseño no experimental, ya que de ninguna manera habrá manipulación de las variables de investigación, es decir, se compagina con los estudios en donde no varían de forma intencionada con la finalidad de observar su consecuencia en otras variables (50).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Una población es el conjunto de elementos o persona que son seleccionados que cuentan con ciertas características similares y sobres los que se pueden inferir (48). En el caso de la presente investigación se contó con una población de 266 adultos mayores conforme con las fichas brindadas por las autoridades administrativas del hospital Vitarte.

#### Muestra:

De acuerdo con Sánchez et al. (49) la muestra se refiere a un pequeño conjunto de elementos o casos, los cuales son extraídos de la población mediante un sistema de muestreo, los cuales comparten una serie características que resultan importantes para el autor. Para la presente investigación, se contó con una muestra compuesta por 158 adultos mayores que acude al hospital Vitarte

En ese sentido, para la obtención de la muestra se estableció la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza

p= proporción

e= Error estándar = 0,05

Se estructurará de la siguiente manera:

$$n = \frac{266 * 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}{(266 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = \frac{255.467}{1.6229} = 158$$

N= 266

Z= 1.96

p= 0.5

e= Error estándar = 0,05

La muestra estuvo integrada por 158 adultos mayores según cifras brindadas por el hospital Vitarte, Lima.

#### **Criterios de inclusión**

- Se consideran pacientes adultos mayores que acepten participar en la investigación.
- Adultos mayores que acuden al hospital Vitarte
- Personas de la tercera edad de ambos sexos

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores de edad
- Pacientes de la tercera edad que no deseen participar en el estudio
- Personas de la tercera edad que se les imposibilite comunicarse de forma verbal

#### **Muestreo**

De acuerdo con Sánchez et al. (49) la muestra se refiere a un pequeño conjunto de elementos o casos, los cuales son extraídos de la población mediante un sistema de muestreo,

los cuales comparten una serie características que resultan importantes para el autor. En el presente caso se empleará un muestro aleatorio simple.

### 3.6. Variable y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rasgos)
<b>Calidad de atención de enfermería</b>	La calidad busca brindar la asistencia al adulto mayor y garantizar el mínimo daño y riesgo tanto al paciente como a sus familiares (51).	Se trata de la medición del nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el cuidado del adulto mayor, a través de una escala de tipo Likert que va desde 5 (totalmente de acuerdo) a 1 (totalmente en desacuerdo).	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	Ordinal	Alta = 3 Moderada = 2 Bajo = 1
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Amable</li> <li>• Oportuna</li> </ul>		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Libre de riesgo</li> </ul>		
<b>Satisfacción</b>	Se trata del nivel de bienestar que siente y experimenta una persona con respecto al cuidado que ofrece el personal de enfermería (51).	Se trata de las mediciones del nivel de satisfacción con respecto al cuidado ofrecido por el personal de enfermería por medio de una escala tipo Likert: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento sobre el cuidado</li> <li>• Relación de apoyo</li> <li>• Ayuda de manera oportuna</li> </ul>	Ordinal	Excelente = 3 Regular = 2 Mala = 1
			Conforta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados de los enfermeros</li> <li>• Atención de las necesidades del usuario</li> <li>• Previene complicaciones</li> </ul>		
			Mantiene la relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento propio de casa usuario</li> <li>• Dominio del científico técnico y los procedimientos que realiza</li> </ul>		

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de la presente investigación es la encuesta, la cual se define como una serie de preguntas que tiene como finalidad recabar información necesaria para comprobar las hipótesis planteadas, siendo que a su vez la técnica se entiende como una serie de herramientas que son útiles para el desarrollo del estudio y la obtención de los resultados (49).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Para la medición de las variables de estudio, se empleó el cuestionario Care – Q elaborado por Patricia Larson y Ferketich en el año 1981 en Estados Unidos, teniendo inicialmente 50 ítems en el idioma inglés. En el caso peruano, fue adaptado por Alzamora et al. (52), teniendo una validez igual a uno y una confiabilidad de 0.71. En relación a la variable calidad de atención, contó 20 ítems, estando estructurado en 3 dimensiones. En relación a la variable Satisfacción del paciente, contó con 29 ítems, estando estructurado en 3 dimensiones. Las cuales tienen una respuesta de elección de acuerdo a la escala de tipo Likert que tiene el siguiente intervalo: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Este instrumento, contribuye a definir el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y también emocional que promueven un sentido de seguridad (51).

### **3.7.3. Validación**

Con respecto a la validación el instrumento fue sometido a juicio de un grupo de expertos, quienes emitieron opiniones importantes que ayudaron a determinar los instrumentos presentan validez significativa, encontrado pertinencia, relevancia y claridad para responder al objetivo de investigación. Se determinó una validez interna de 0.88 a 0.97.

### **3.7.4. Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, en una investigación formulada por Rosales en el año 2017 en Lima fue obtenida mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, debido a que los instrumentos contaban con una escala de tipo Likert, con una confiabilidad de ,896 para la variable calidad de atención y ,885 para la variable satisfacción (51).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Es importante destacar que el plan de procesamiento y análisis de los datos se refiere a la organización de la información obtenida, por medio del estudio con la finalidad de tratarla de forma cuidadosa, realizando al mismo tiempo una descripción, desarrollando características e interpretando los datos (50).

En la presente investigación, la información fue procesada a través de Excel, que luego será trasladada al programa SPSS V25, el cual contribuye al hallar la confiabilidad de los instrumentos, así como la validez numérica, para medir la correlación se empleará el coeficiente Rho de Spearman, que aportará las tablas y figuras que ayudará a comprobar las hipótesis de investigación preestablecidas.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el presente proyecto de investigación se proporciona información completamente veraz y fidedigna, conforme a los aspectos que están establecidos en el comité de ética de la

Universidad Norbert Wiener, por lo que se realiza una evaluación antes de pasar a la ejecución, ya que se necesita de la aprobación. También es importante subrayar que los datos proporcionados son certeros e inequívocos, puesto que estableció el adecuado a los derechos de autor por medio de las citas empleadas en el presente estudio, las cuales se encuentran en el apartado de las referencias.

Aunado a ello, se aplicaron las normas Vancouver, el aspecto ético de confidencialidad y originalidad de datos de cada uno de los participantes en el estudio y fueron manejados con mucha discreción, evitando que sean expuestos a la luz pública, brindándoles mayor confianza y seguridad. Por otro lado, se consideraron los principios bioéticos de la Declaración del Helsinki que tiene como deber proteger la salud, dignidad e integridad, así como el derecho a la autodeterminación de las personas que participen en investigaciones.

De igual manera, se respeta el principio de autonomía por lo que los colaboradores pertenecientes a la muestra brindarán su respuesta tras firmar el consentimiento informado, lo cual se realiza sin coerción de ninguna clase, también priva el principio de beneficencia y no maleficencia, ya que los resultados obtenidos serán gestionados sin perjuicio de terceros y los fines son estrictamente académicos, además en la presente investigación se desarrolla bajo el precepto de justicia ya que no hubo alteración de lo encontrado en la oportunidad correspondiente.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

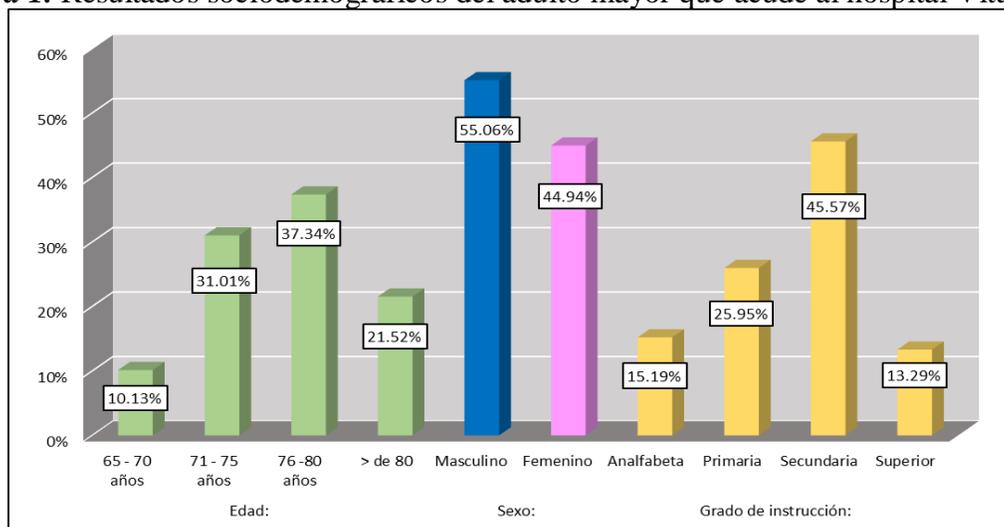
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1** Resultados sociodemográficos del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad:	65 - 70 años	16	10.13%	10.13%
	71 - 75 años	49	31.01%	41.14%
	76 -80 años	59	37.34%	78.48%
	> de 80	34	21.52%	100.00%
	Total	158	100.00%	
Sexo:	Masculino	87	55.06%	55.06%
	Femenino	71	44.94%	100.00%
	Total	158	100.00%	
Grado de instrucción:	Analfabeta	24	15.19%	15.19%
	Primaria	41	25.95%	41.14%
	Secundaria	72	45.57%	86.71%
	Superior	21	13.29%	100.00%
	Total	158	100.00%	

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 1.** Resultados sociodemográficos del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

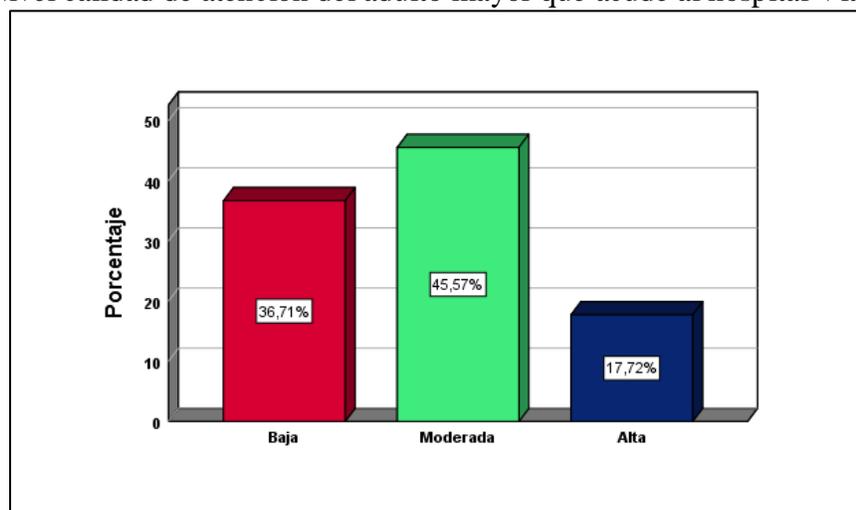
**Interpretación:** Los resultados sociodemográficos del estudio muestran que la población de adultos mayores que acuden al hospital Vitarte está distribuida en términos de edad de la siguiente manera: el grupo más numeroso corresponde a aquellos entre 76 y 80 años, representando el 37.34% del total, seguido por el grupo de 71 a 75 años con el 31.01%. En cuanto al sexo, se observa una ligera mayoría de hombres, con un 55.06% frente al 44.94% de mujeres. En términos de grado de instrucción, la mayoría de los adultos mayores tienen educación secundaria 45.57%, seguido de aquellos con educación primaria (25.95%). Además, se destaca que el 15.19% de la muestra es analfabeta y solo un 13.29% cuenta con estudios superiores. Estos resultados proporcionan información relevante para comprender el perfil sociodemográfico de los adultos mayores que acuden al hospital Vitarte.

**Tabla 2.** Nivel calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	58	36.71%
Moderada	72	45.57%
Alta	28	17.72%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 2.** Nivel calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

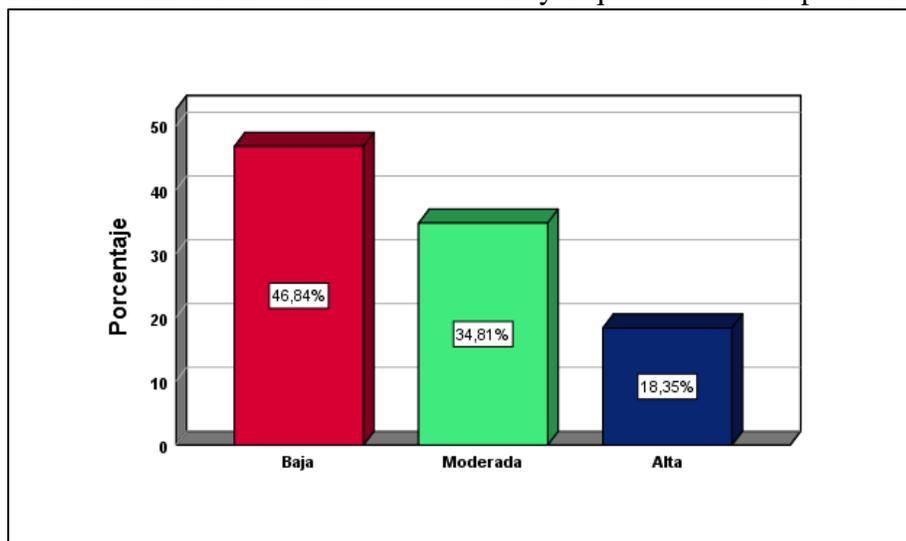
**Interpretación:** En el estudio sobre el nivel de calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, se evaluaron un total de 158 participantes. Los resultados muestran que el 36.71% de los adultos mayores experimentaron una baja calidad de atención, el 45.57% reportó una calidad de atención moderada, y solo el 17.72% indicó una alta calidad de atención. Estos hallazgos sugieren que existe margen de mejora en la calidad de atención brindada a los adultos mayores que acude al hospital Vitarte

**Tabla 3.** Nivel de dimensión técnico del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	74	46.84%
Moderada	55	34.81%
Alta	29	18.35%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 3.** Nivel de dimensión técnico del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En el estudio sobre el nivel de dimensión técnica del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, se evaluaron un total de 158 participantes. Los resultados muestran que el 46.84% de los adultos mayores presentaron una baja dimensión técnica, el 34.81% exhibió

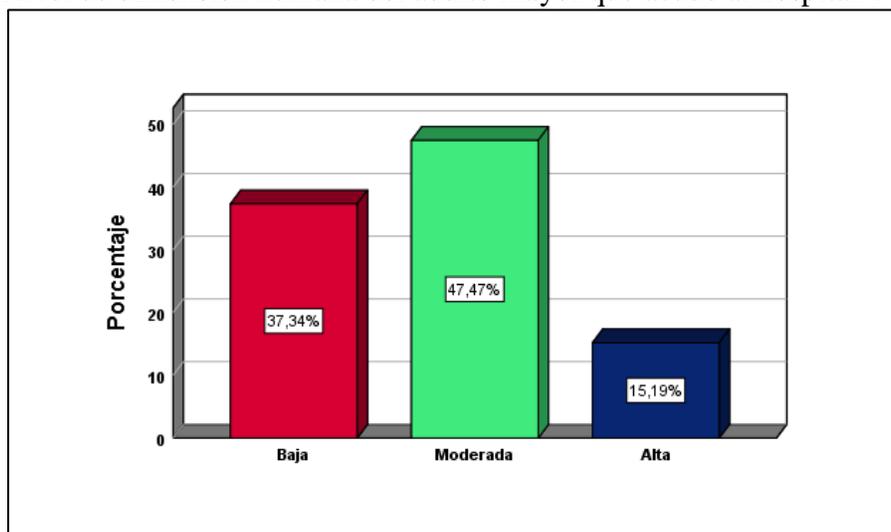
una dimensión técnica moderada, y el 18.35% mostró una dimensión técnica alta. Estos hallazgos indican que existe un porcentaje significativo de adultos mayores que requieren mejorar su nivel de dimensión técnica al acudir al hospital Vitarte

**Tabla 4.** Nivel de dimensión humana del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	59	37.34%
Moderada	75	47.47%
Alta	24	15.19%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 4.** Nivel de dimensión humana del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

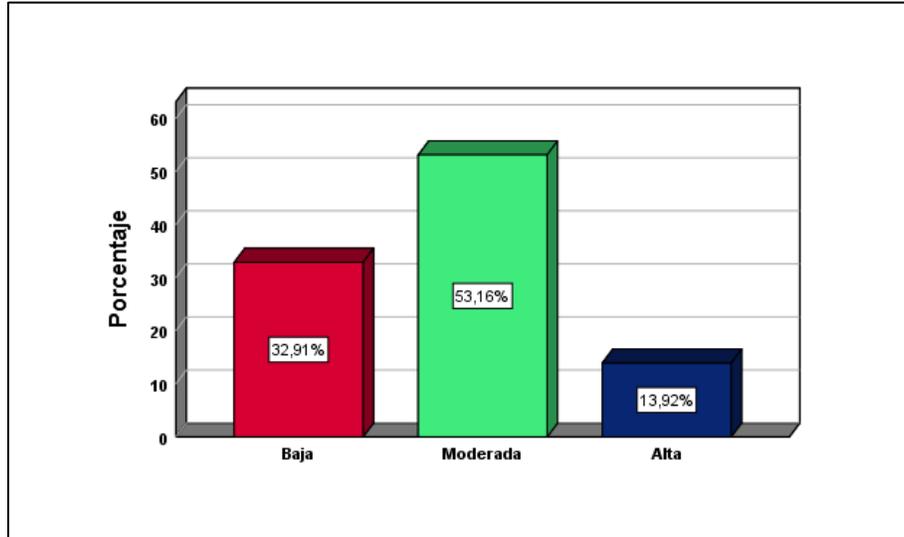
**Interpretación:** En el estudio sobre el nivel de la dimensión humana en el adulto mayor que acude al hospital Vitarte, se evaluaron un total de 158 casos. Los resultados muestran que el 37.34% de los casos presentaron un nivel bajo en esta dimensión, el 47.47% mostraron un nivel moderado, y el 15.19% exhibieron un nivel alto. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los adultos mayores tienen un nivel moderado en la dimensión humana, seguido de un porcentaje significativo en el nivel bajo y un menor porcentaje en el nivel alto.

**Tabla 5.** Nivel de dimensión entorno del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	52	32.91%
Moderada	84	53.16%
Alta	22	13.92%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 5.** Nivel de dimensión entorno del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

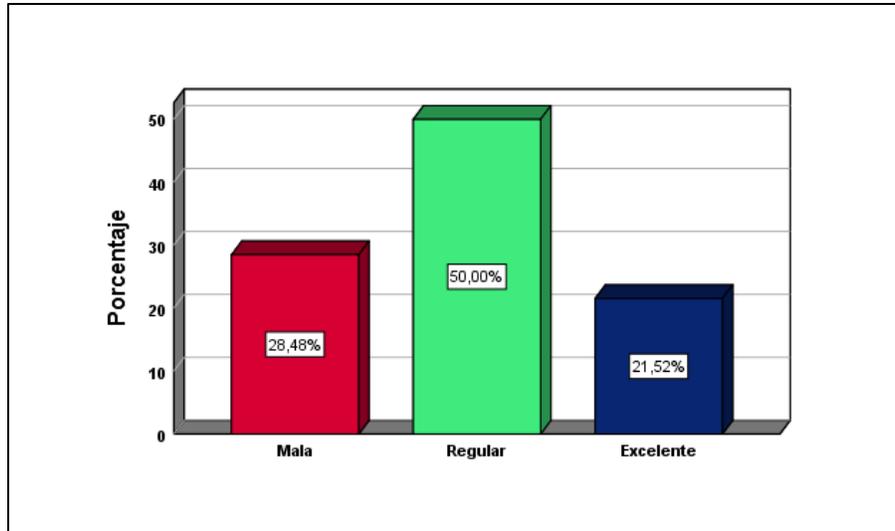
**Interpretación:** En el análisis del nivel de la dimensión entorno en el adulto mayor que acude al hospital Vitarte, se examinaron un total de 158 casos. Los resultados revelan que el 32.91% de los casos presentaron un nivel bajo en esta dimensión, el 53.16% mostraron un nivel moderado, y el 13.92% exhibieron un nivel alto. Estos resultados indican que la mayoría de los adultos mayores tienen un nivel moderado en la dimensión entorno, seguido de un porcentaje significativo en el nivel bajo y un menor porcentaje en el nivel alto.

**Tabla 6.** Nivel de variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	45	28.48%
Regular	79	50.00%
Excelente	34	21.52%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 6.** Nivel de variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

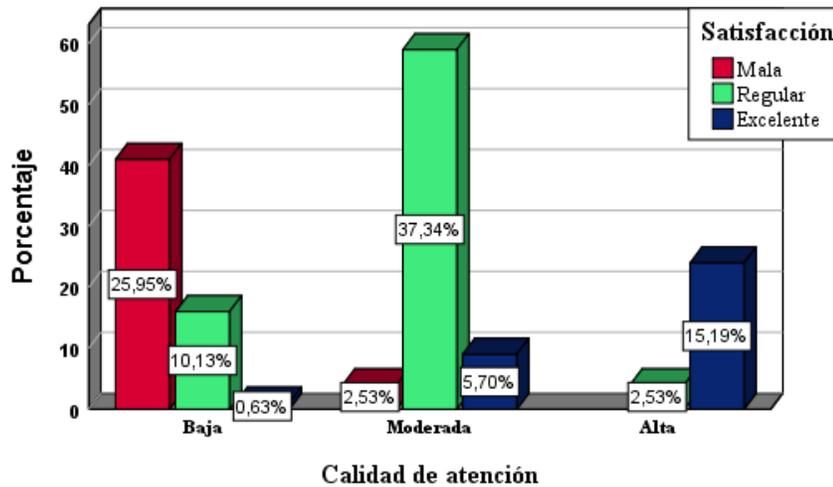
**Interpretación:** En relación a la variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, se analizaron un total de 158 casos. Los resultados muestran que el 28.48% de los adultos mayores reportaron una satisfacción mala, el 50% indicaron una satisfacción regular, y el 21.52% manifestaron una satisfacción excelente. Estos resultados reflejan una distribución variada en los niveles de satisfacción de los adultos mayores, siendo el nivel regular el más predominante, seguido de los niveles de satisfacción mala y excelente.

**Tabla 7.** Cruce entre variable 1: Calidad de atención y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

		Satisfacción						Total	
		Mala		Regular		Excelente			
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Calidad de atención	Baja	41	25.95%	16	10.13%	1	0.63%	58	36.71%
	Moderada	4	2.53%	59	37.34%	9	5.70%	72	45.57%
	Alta	0	0.00%	4	2.53%	24	15.19%	28	17.72%
Total		45	28.48%	79	50.00%	34	21.52%	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 7.** Cruce entre variable 1: Calidad de atención y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** El análisis cruzado entre la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte revela lo siguiente: de aquellos con una calidad de atención baja, el 25.95% reportó una satisfacción mala, el 10.13% una satisfacción regular y el 0.63% una satisfacción excelente, con un total de 58 casos. En el caso de aquellos con una calidad de atención moderada, el 2.53% reportó una satisfacción mala, el 37.34% una satisfacción moderada y el 5.70% una satisfacción excelente, con un total de 72 casos.

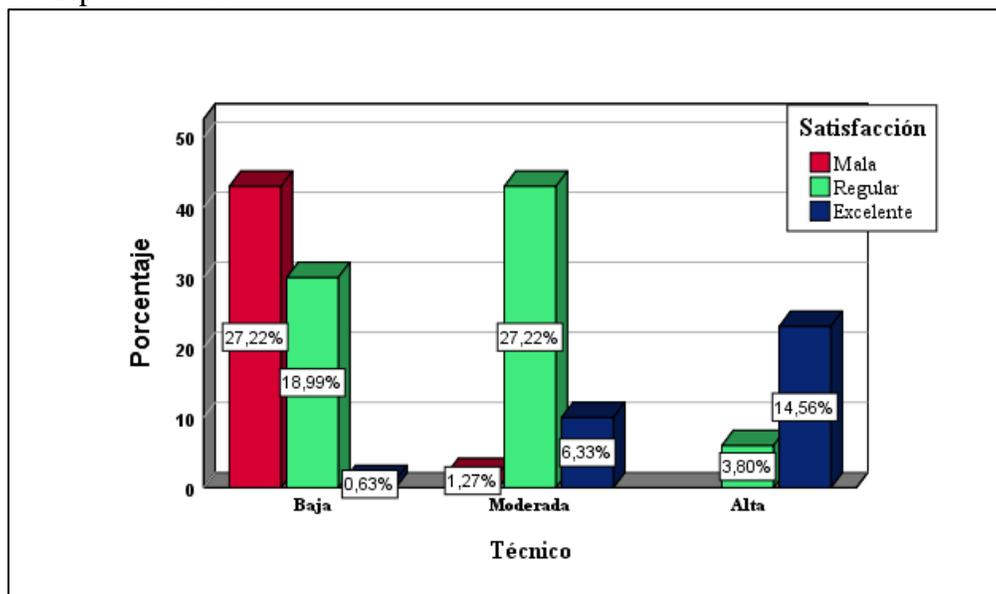
Finalmente, en el grupo con una calidad de atención alta, no se registraron casos de satisfacción mala, el 2.53% reportó una satisfacción regular y el 15.19% una satisfacción excelente, con un total de 28 casos. Estos resultados resaltan la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores en el entorno del hospital Vitarte.

**Tabla 8.** Cruce entre dimensión: Técnico y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

		Satisfacción						Total	
		Mala		Regular		Excelente			
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Técnico	Baja	43	27.22%	30	18.99%	1	0.63%	74	46.84%
	Moderada	2	1.27%	43	27.22%	10	6.33%	55	34.81%
	Alta	0	0.00%	6	3.80%	23	14.56%	29	18.35%
Total		45	28.48%	79	50.00%	34	21.52%	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 8.** Cruce entre dimensión: Técnico y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** El análisis cruzado entre la dimensión técnica y la satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte revela lo siguiente: de aquellos con una dimensión técnica baja, el 27.22% reportó una satisfacción mala, el 18.99% una satisfacción regular y

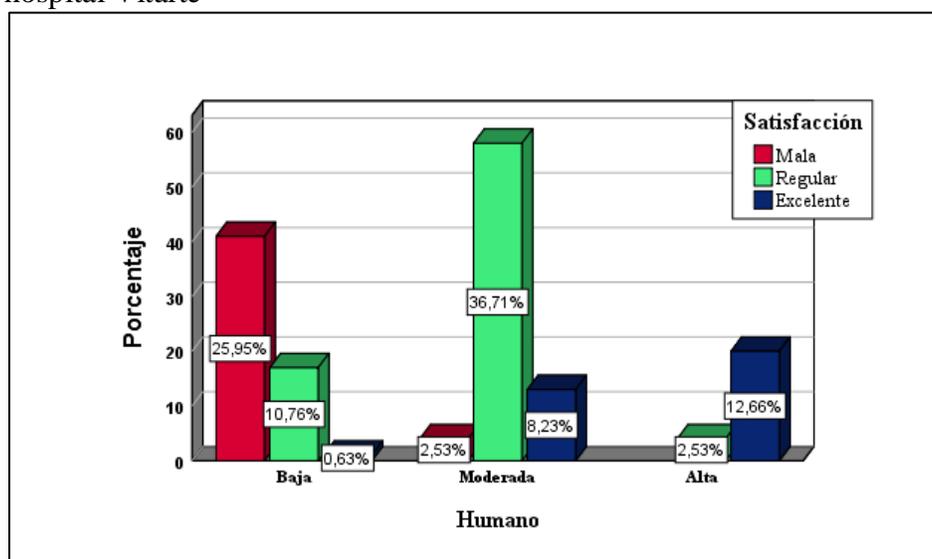
el 0.63% una satisfacción excelente, con un total de 74 casos. En el caso de aquellos con una dimensión técnica moderada, el 1.27% reportó una satisfacción mala, el 27.22% una satisfacción regular y el 6.33% una satisfacción excelente, con un total de 55 casos. Finalmente, en el grupo con una dimensión técnica alta, no se registraron casos de satisfacción mala, el 3.80% reportó una satisfacción regular y el 14.56% una satisfacción excelente, con un total de 29 casos. Estos resultados resaltan la relación entre la dimensión técnica y la satisfacción de los adultos mayores en el entorno del hospital Vitarte.

**Tabla 9.** Cruce entre dimensión: Humana y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

		Satisfacción						Total	
		Mala		Regular		Excelente			
		fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Humano	Baja	41	25.95%	17	10.76%	1	0.63%	59	37.34%
	Moderada	4	2.53%	58	36.71%	13	8.23%	75	47.47%
	Alta	0	0.00%	4	2.53%	20	12.66%	24	15.19%
Total		45	28.48%	79	50.00%	34	21.52%	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25

**Figura 9.** Cruce entre dimensión: Humana y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



Fuente: elaboración propia

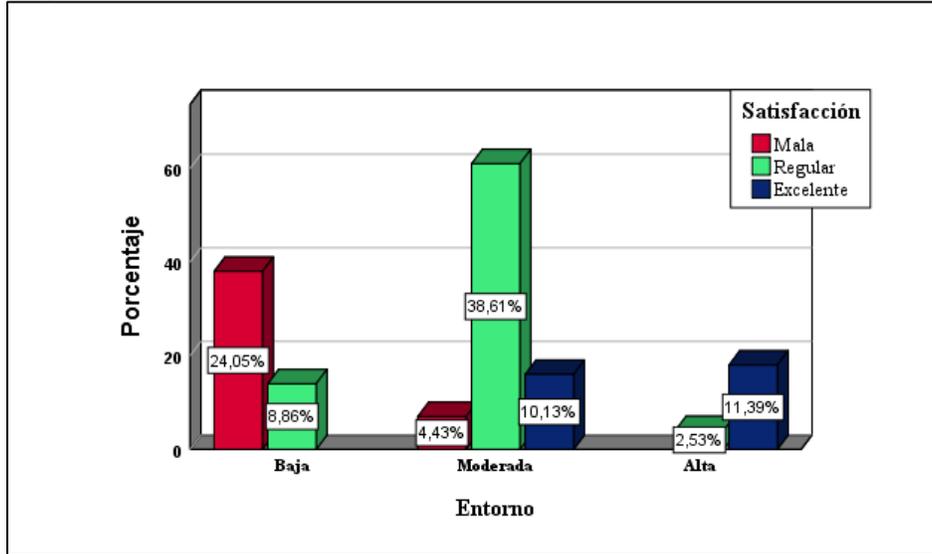
**Interpretación:** El análisis cruzado entre la dimensión humana y la satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte muestra lo siguiente: de aquellos con una dimensión humana baja, el 25.95% reportó una satisfacción mala, el 10.76% una satisfacción regular y el 0.63% una satisfacción excelente, con un total de 59 casos. En el caso de aquellos con una dimensión humana moderada, el 2.53% reportó una satisfacción mala, el 36.71% una satisfacción regular y el 8.23% una satisfacción excelente, con un total de 75 casos. Finalmente, en el grupo con una dimensión humana alta, no se registraron casos de satisfacción mala, el 2.53% reportó una satisfacción regular y el 12.66% una satisfacción excelente, con un total de 24 casos. Estos resultados resaltan la relación entre la dimensión humana y la satisfacción de los adultos mayores en el entorno del hospital Vitarte.

**Tabla 10.** *Cruce entre dimensión: Entorno y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte*

		Satisfacción						Total	
		Mala		Regular		Excelente			
		fr	%	fr	%	fr	%		
Entorno	Baja	38	24.05%	14	8.86%	0	0.00%	52	32.91%
	Moderada	7	4.43%	61	38.61%	16	10.13%	84	53.16%
	Alta	0	0.00%	4	2.53%	18	11.39%	22	13.92%
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>28.48%</b>	<b>79</b>	<b>50.00%</b>	<b>34</b>	<b>21.52%</b>	<b>158</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** SPSS versión 25

**Figura 10.** Cruce entre dimensión: Entorno y variable 2: Satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte



**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:** El análisis cruzado entre la dimensión del entorno y la satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte revela lo siguiente: en el grupo con un entorno de baja calidad, el 24.05% reportó una satisfacción mala, el 8.86% una satisfacción regular y no hubo casos de satisfacción excelente, con un total de 52 casos. En el grupo con un entorno de calidad moderada, el 4.43% reportó una satisfacción mala, el 38.61% una satisfacción regular y el 10.13% una satisfacción excelente, con un total de 84 casos. En el grupo con un entorno de alta calidad, no se registraron casos de satisfacción mala, el 2.53% reportó una satisfacción regular y el 11.39% una satisfacción excelente, con un total de 22 casos. Estos resultados destacan la relación entre el entorno y la satisfacción de los adultos mayores en el contexto de la atención del hospital Vitarte.

#### 4.1.2. Comprobación de hipótesis

**Tabla 11.** Prueba de normalidad general

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.099	158	0.001	0.950	158	0.000
Técnico	0.112	158	0.000	0.935	158	0.000
Humano	0.098	158	0.001	0.952	158	0.000
Entorno	0.105	158	0.000	0.967	158	0.001
Satisfacción	0.141	158	0.000	0.934	158	0.000

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** Los resultados de las pruebas de normalidad indican que las variables "Calidad de atención", "Técnico", "Humano", "Entorno" y "Satisfacción" no siguen una distribución normal. Esto se evidencia por los valores de significancia obtenidos en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, los cuales son menores que el nivel de significancia establecido (0.05). Esto significa que las distribuciones de estas variables no se ajustan a una distribución normal y, por lo tanto, se deben considerar al analizar los datos y realizar pruebas estadísticas. Cuando los datos no siguen una distribución normal, es recomendable utilizar pruebas no paramétricas o buscar transformaciones adecuadas de los datos para aplicar pruebas paramétricas. Por lo tanto, se aplicó el Rho de Spearman como prueba no paramétrica en el análisis de las hipótesis de investigación.

**Tabla 12.** Valor de Rho de Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

### Comprobación hipótesis general

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023

**Tabla 13.** Prueba de hipótesis general

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,828**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	158	158
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,828**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	158	158

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** El análisis de correlación mediante la prueba de hipótesis general reveló una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores que acude al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables fue de 0.828\*\*, lo que indica una asociación positiva alta entre ellas. El valor p obtenido fue de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido, lo que significa que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de no existencia de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que a medida que la calidad de atención aumenta, la satisfacción de los adultos mayores también tiende a aumentar.

### Comprobación hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**Tabla 14.** Prueba de hipótesis específica 1

		Técnico	Satisfacción
Rho de Spearman	Técnico	1.000	,703**
	Satisfacción	,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	158
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	158

**Fuente:** SPSS versión 25

**Interpretación:** La prueba de hipótesis específica 1 reveló una correlación significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción de los adultos mayores que acuden al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables fue de 0.703\*\*, lo que indica una asociación positiva malta entre ellas. El valor p obtenido fue de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido, lo que significa que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de no existencia de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la dimensión técnica, relacionada con aspectos técnicos y procedimientos utilizados en la atención de emergencias, tiene un impacto significativo en la satisfacción de los adultos mayores.

### Comprobación hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**Tabla 15.** Prueba de hipótesis específica 2

		Humano	Satisfacción
Rho de Spearman	Humano	Coefficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	158
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	158

Fuente: SPSS versión 25

**Interpretación:** La prueba de hipótesis específica 2 reveló una correlación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los adultos mayores que acude al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables fue de 0.765\*\*, lo que indica una asociación positiva alta entre ellas. El valor p obtenido fue de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido, lo que significa que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de no existencia de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la dimensión humana, relacionada con el trato, la empatía y la calidad de la interacción personal en la atención de emergencias, tiene un impacto significativo en la satisfacción de los adultos mayores.

### **Comprobación hipótesis específica 3**

**H3:** Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**H0:** No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

**Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3**

		Satisfacción	Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción	1.000	,867**
			0.000
		158	158
	Entorno	,867**	1.000
		0.000	
		158	158

Fuente: SPSS versión 25

La prueba de hipótesis específica 3 reveló una correlación significativa entre la satisfacción y la dimensión del entorno en los adultos mayores que acude al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables fue de 0.867\*\*, lo que indica una asociación positiva alta entre ellas. El valor p obtenido fue de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido, lo que significa que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de no existencia de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la calidad del entorno físico y organizacional en el hospital Vitarte tiene un impacto significativo en la satisfacción de los adultos mayores. A medida que el entorno mejora, la satisfacción de los adultos mayores tiende a aumentar.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

En este apartado se realizó la discusión de los resultados obtenidos, con la finalidad de establecer relaciones, contrastarlos y evaluarlos con las variables de estudio en esta investigación. Para ello tomaremos como referencia a los antecedentes encontrados en las bases teóricas. Es por ello que esta investigación tuvo por objetivo examinar la interacción la calidad de atención de enfermería frente a la satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte – Lima 2023.

Con respecto a la hipótesis general, en base a los resultados se evidenció que el estadístico Rho de Spearman dispuso de un nivel de significancia menor al 0.05, a su vez el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0.828; lo que se interpreta como una correlación positiva alta, determinando de esta manera, que la calidad de atención se puede correlacionar de manera directa y significativa con la satisfacción de los adultos mayores que frecuentan en el hospital Vitarte para el periodo 2023. Este resultado se asemeja a la investigación de Pozo, et al. (12) que llegó a la conclusión que la satisfacción que sienten los pacientes adulto mayores se debe a calidad de atención, que a su vez la calidad va a depender de la calidad de los recursos humanos y de las materias. Por otro lado, Burgueño, et al. (13) demostró que los pacientes ecológicos del Austro Ecuatoriano se correlacionan de manera directa y significativa con la calidad del cuidado que los pacientes ameritan. Asimismo, Juárez (18) llegó a la conclusión en el área de pediatría la calidad de atención que perciben los pacientes se correlaciona de manera directa y significativa con el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, en Trujillo.

En cuanto a la hipótesis específica 1, en base a los resultados que se evidenció que el estadístico Rho de Spearman dispuso de un nivel de significancia menor al 0.05, al mismo tiempo el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0.703; lo que se entiende como correlación positiva alta, llegando afirmar, que la dimensión técnica se correlaciona de manera directa y significativa con la satisfacción que siente el adulto mayor en ser atendido en el hospital Vitarte en el periodo 2023. Estos resultados se contrastan con la investigación de Lopez, et al. (14) donde llegó a la conclusión que el personal calificado en la atención a pacientes con hemodiálisis genera satisfacción en ellas, ya que facilitan la mejora de la salud. Por otro lado, Arcentales, et al. (15) afirma que la parte técnica en el personal enfermero es importante, ya que los pacientes que han salido de cirugía valoran que el personal enfermero

este monitoreando, explicando y facilitando con respecto a su cuidado lo que les genera una satisfacción al servicio que están recibiendo.

Bajo la misma línea en la hipótesis específica 2, en base a los resultados que se evidenciaron en la sección anterior, el estadístico Rho de Spearman dispuso de un nivel de significancia menor al 0.05, al mismo tiempo el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0.765; lo que se entiende como correlación positiva alta, llegando a responder, que la dimensión humano se correlaciona de manera directa y significativa con la satisfacción que sienten el paciente de la tercera edad en el hospital Vitarte para el periodo 2023. Estos hallazgos se contrastan con investigaciones de Vizcaino et al. (16) donde destaca la importancia de la empatía en el servicio de urgencias y como esta esta correlacionado directamente con la satisfacción que siente el paciente, otro factor que destaca el investigador y se contrasta con los resultados es la capacidad seguridad por parte del personal médico y enfermero en la cordialidad y en la atención hacia los pacientes generando un estado de confort y satisfacción. Por último, Cerna (20) en su investigación destaca el trato y la amabilidad por parte del personal de enfermería y su satisfacción que siente el paciente en el Hospital II Essalud Huaraz.

Por ultimo y no menos importante, esta la hipótesis específica 3, en base a los resultados que se evidenciaron en la sección anterior, el estadístico Rho de Spearman dispuso de un nivel de significancia menor al 0.05, al mismo tiempo el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0.867; lo que se entiende como correlación positiva alta, llegando a conclusión, que la dimensión entorno o ambiente se correlaciona de manera directa significativa con la satisfacción de servicio que siente el adulto mayor en el hospital Vitarte, para el periodo 2023. Estos resultados se contrastan con las investigaciones de Mediana (21)

en su tesis, infiere el factor entorno calidad es importante ya que un entorno limpio, que genere satisfacción al paciente. Lo mismo, pero en otro establecimiento Chumpitaz (17) concluye que el entorno es importante para que el cliente se sienta satisfecho con la calidad de atención que percibe por el personal enfermero en una clínica privada.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

La primera conclusión que se llegó con respecto al objetivo general, fue por análisis correlacional obtenido, donde el coeficiente de Rho de Spearman, alcanzó un valor de 0.828, estadísticamente significativo, ya que el p-valor fue menor al 5%, el cual permitió argumentar la existencia de una dependencia directa donde a mayor calidad de atención que reciba el paciente de edad avanzada, mayor será su nivel de satisfacción en el hospital Vitarte para el periodo 2023.

En la segunda conclusión que se llegó en base a primer objetivo específico, fue por el análisis correlacional obtenido, donde el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.703, el cual es estadísticamente significativo, ya que el p-valor fue menor al 5%, donde se permitió argumentar la existencia de una dependencia directa donde a mayor dimensión técnica por parte del personal enfermero que recibe el paciente de edad avanzada, mayor será su nivel de satisfacción en el hospital Vitarte para el periodo 2023.

En la tercera conclusión que se llegó en base al segundo objetivo específico, fue por el análisis correlacional obtenido, donde el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.765, el cual es estadísticamente significativo, ya que el p-valor fue menor al 5%, donde se permitió argumentar la existencia de una dependencia directa donde a mayor dimensión humana por parte del personal enfermero que recibe el paciente de edad avanzada, mayor será su nivel de satisfacción en el hospital Vitarte para el periodo 2023.

Por último, en la cuarta conclusión que se llegó en base al tercer objetivo específico, fue por el análisis correlacional obtenido, donde el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.867, el cual es estadísticamente significativo, ya que el p-valor fue menor al

5%, donde se permitió argumentar ante una mayor calidad en el ambiente y organización incide aumentado la satisfacción en el paciente adulto en el hospital Vitarte durante periodo 2023.

## **5.2. Recomendaciones**

En esta investigación se tomó como primera variable el nivel de calidad de atención del personal de enfermería en pacientes adultos mayores en el hospital Vitarte, donde se abordó tres dimensiones y su incidencia en la satisfacción del pacientes, es por ello que se recomienda en base al análisis correlacional priorizar la dimensión que haya tenido mayor valor en la correlación y se debe hacer en este orden: primero el entorno del hospital, segundo el cuidado que tiene el personal enfermero y por último la capacidad técnica del personal.

En este sentido la dimensión entorno en el hospital Vitarte es fundamental para que los pacientes se sientan contentos con la atención que van a recibir, es por ello que se recomienda a las autoridades correspondientes en optimizar la gestión del personal de enfermería, capacitándose en la higiene, orientación y preocupación por los pacientes, además de mayor limpieza en el nosocomio.

La segunda recomendación que deja esta investigación es la importancia que tiene la dimensión humana en la satisfacción del paciente mayor en el hospital Vitarte. Donde se recomienda a las autoridades correspondientes que el personal enfermero sea empático, cordial y atento con el paciente, ya que se ha demostrado que el factor humano influye en la satisfacción de servicio en los pacientes.

La tercera recomendación que dejó este estudio, se deben realizar adaptaciones en las instalaciones, como la instalación de pasamanos en pasillos y baños, iluminación adecuada para evitar caídas y una señalización clara para facilitar la navegación. Las habitaciones del

hospital Vitarte también deben estar diseñadas para la comodidad de los pacientes mayores, considerando su movilidad y necesidades de descanso.

Asimismo, los profesionales de enfermería deben ser entrenados para reconocer las señales de angustia emocional y psicológica en los adultos mayores. Esto implica desarrollar habilidades de empatía y escucha activa para comprender sus preocupaciones y necesidades. Brindar un espacio seguro para que los pacientes expresen sus sentimientos y miedos puede tener un impacto significativo en su bienestar emocional y su confianza en la atención recibida.

Por último y no menos importante la capacidad técnica del personal de enfermería, donde una medida de mejora de los enfermeros del hospital Vitarte en pacientes de edad mayor, es capacitar al personal en talleres de empatía, de cuidado del paciente, tanto de manera directa e indirecta, de manera directa en tomando todos los cuidados higiénicos y en cuidado indirecto es estar en constante monitoreo con respecto a la mejora de su salud.

## REFERENCIAS

1. Castilla V. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, Lima, 2018. [Tesis de segunda especialidad de enfermería en emergencias y desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2018. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3372/CASTILLA%20Y%20CHAVEZ\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3372/CASTILLA%20Y%20CHAVEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel-Jarquín Á, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, Loría-Castellanos J, Campos-Navarro L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Públi [Internet] 2018; 20(2): 254. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
3. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado humanizado en el postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas. Cultu. Cuida. [Internet] 2019; 23 (54); 360 – 373. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/96338>
4. Organización Mundial de Salud [ONU]. Paz, dignidad e igual en un planeta sano. Disponible en: <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>
5. Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos [OCDE]. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet] 2020 [Consultado 2023 may 8] <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
6. Ruydiaz, K, Salarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Internet] 2018; 10 (1); 49 – 61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>

7. Páez D. La realidad de los adultos mayores en Latinoamérica. *Latinoamerican Post*. [Internet] 2018. Disponible en: <https://www.latinamericanpost.com/es/20266-larealidad-de-los-adultos-mayores-en-latinoamerica>
8. Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. Envejecimiento en América Latina y el Caribe. Inclusión y derechos de las personas mayores. [Internet] 2022 [Consultado 2023 may 8]. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48567/3/S2201043\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48567/3/S2201043_es.pdf)
9. Mamani F. La situación de la población adulta mayor en el Perú, hallazgos de una investigación del Idehpucp para mejorar las políticas públicas. IDEHPUCP [Internet] 2021 [Consultado 2023 may 8]. Disponible en: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/la-situacionde-la-poblacion-adulta-mayor-en-el-peru-hallazgos-de-unainvestigacion-del-idehpucp-para-mejorar-las-politicas-publicas/>
10. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y clínicas privadas de Chincha, 2017. [Tesis de Licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica, 2017. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/377>
11. Hospital de Huaycan. Análisis Situacional de Salud. 2018 [en línea]. Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental. 2018. [Consultado 2023 may 8]. Disponible en: [http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/web/epidemiologia/3.5.0.0/Analisis\\_situ17\\_01\\_2019-02;43;49.pdf](http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/web/epidemiologia/3.5.0.0/Analisis_situ17_01_2019-02;43;49.pdf)
12. Pozo L, Marante E, Casanova M, González G. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un Hogar de Ancianos. *Rev. Cubana. Enferm* [Internet] 2018; 34 (2). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2780/344>

13. Burgueño F, Rodríguez D, Ordoñez C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Arch. Venez. Farm Terap. [Internet] 2021; 40 (7), 704 – 710. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
14. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev. Cienc Cuid. [Internet] 2018; 15 (1). Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>
15. Arcentales G, Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch. Venez. Farmac Terap [Internet] 202; 40 (3), 212 – 226. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
16. Vizcaino A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz Sanit. [Internet] 2018; 18 (1), 27 – 36. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
17. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis de maestría en gerencia en salud]; Callao: Universidad Nacional del Callao, 2019. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Juárez T. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. [Tesis de licenciatura en enfermería]; Trujillo: Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25412/Juarez\\_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25412/Juarez_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Tesis de licenciatura en enfermería]; Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Cerna R, Colonia H. Nivel de Satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022. [Tesis de licenciatura en enfermería]; Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109052/Cerna\\_MRL-Colonia\\_SHC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109052/Cerna_MRL-Colonia_SHC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Medina D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitarios Chota, 2021. [Tesis de maestría en gestión de los servicios de salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina\\_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Aguilar E. Relación entre la calidad de cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regiona Honorio Delgado Arequipa 2015. [Tesis de licenciatura en enfermería]; Arequipa: Universidad Alas Peruanas, 2018. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3487/Tesis\\_Cuidados\\_Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3487/Tesis_Cuidados_Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

23. Organización Mundial de la Salud (OMS). Sistema de Gestión de la Garantía de la calidad: informe de la secretaría [Internet] 2007. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/24866>
24. Donabedian A. Reseña de “La calidad de atención médica y definición de métodos de evaluación” de Donabedian A. Salud Públ Méx. [Internet] 1990; 32 (2), 248 – 248. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
25. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev. Cuidart [Internet] 2011; 2 (1), 138 – 148. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533178007>
26. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Rev Conect Libert. [Internet] 2019; 3(1), 1 – 11. Disponible en: Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado | Revista "Conecta Libertad" ISSN 2661-6904 ([itslibertad.edu.ec](http://itslibertad.edu.ec))
27. Donabedian A. La investigación sobre la calidad de la Atención Médica. Rev. Salud Públ Méx. [Internet] 1986; 28, 324 – 327. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/download/363/353/416>
28. Albornoz-Rojas D, Arica-Olaya D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac – 2017. [Tesis de licenciatura en enfermería]; Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2c%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29. Delgado J. Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM – 2016. [Tesis de especialización en enfermería]; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado\\_oj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
30. García M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero, 2019. [Tesis de licenciatura]; Piura: Universidad Nacional de Piura, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Menéndez T, Calle A, Delgado D, Espinel J, Cedeño Y. Síndrome de Burnout y calidad de atención de atención del personal de enfermería de un Hospital General en la Provincia de Manabi, Ecuador. Rev Contrib Cienc Soci [Internet] 2018; ISSN: 1988-7833. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
32. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialización en enfermería]; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_Cardenas\\_Matto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Veliz L, Bianchetti A. Acompañamiento y cuidado holístico de enfermería en personas con enfermedades crónicas no adherentes al tratamiento. Rev Elec Enferm Actual Costa

- Rica [Internet] 2017; 32, ISSN 1409-4568. Disponible en:  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00186.pdf>
34. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. [Tesis de licenciatura]; Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2016. Disponible en:  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. González A, Montalvo A, Herrera A. Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. *Enferm Glob.* [Internet] 2017; 16 (45): 266 – 294. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000100266](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000100266)
36. Guevara S. Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. [Tesis de maestría en gestión de servicios de salud]; Tarapoto: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66760/Guevara\\_ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66760/Guevara_ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Delgado T. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis de maestría en enfermería]; Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2018. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
38. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev. Cuban. Enferm.* [Internet] 2016; 32 (4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

39. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, Rev. Científ. Univers Murcia [Internet] 2000; 3 (2), 139 – 153. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
40. Frichi Y, Jawab F, Boutahari S. Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction. *Journal Indust Engineering Managenent*. [Internet] 2020; 13 (2), 296 – 320. Disponible en: <https://www.jiem.org/index.php/jiem/article/view/3143>
41. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017. [Tesis de licenciatura]; Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. Conceição D, Vázquez-Ramos V, Cunha-Oliveira C, López-Arellano O. Accesibilidad en salud: revisión sobre niños y niñas con discapacidad en Brasil-Perú-Colombia. *Rev. Latinoamerican Cienci Socia Niñez Juven*. [Internet] 2019; 17 (2), 1 – 20. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8141692>
43. Schaik E, Souza C, Rocha E. Reflexões sobre a atenção às crianças com deficiência na atenção primária à saúde. *Rev. Terapia Ocupac da Universi de São Paulo* [Internet] 2014; 25 (3), 233 – 241. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v25i3p233-241>
44. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario “CARE-Q” en versión al español en población colombiana. *Rev. Colombian Enferm*, [Internet] 2016; 4, 8 – 25. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>

45. Jiménez-Reyes M, Fuentes-González N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Rev Investing Salud Univ Boyacá* [Internet] 2018; 5 (2), 219 – 245. Disponible en: [file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/ajferrebuz,+Percepcio%CC%81n\\_ISUB\\_V5N2+-01-11.pdf](file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/ajferrebuz,+Percepcio%CC%81n_ISUB_V5N2+-01-11.pdf)
46. Segura L, Suxe, K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017. [Tesis de licenciatura]; Pimentel: Universidad Señor de Sipán, 2018. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Sigura%20Olano%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Guillaumet M, Fargues I, Subirana M, Bros M. Teoría del Cuidado Humano. *Metas de Enferm.* [Internet] 2005; 8 (2), 28 – 32. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Montse-Guillaumet/publication/216704707\\_Teoria\\_del\\_cuidado\\_humano\\_Un\\_cafe\\_con\\_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Montse-Guillaumet/publication/216704707_Teoria_del_cuidado_humano_Un_cafe_con_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf)
48. Bernal, C. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Internet] 2010 [Consultado 2023 may 27]. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
49. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [Internet]. Lima. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación, 2018 [Consultado 2023 may 27]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

50. Hernández R, Mendoza C. metodología de la Investigación [Internet]. México D.F. Interamericana Editores, 2014 [Consultado 2023 may 27]. Disponible en: [file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)
51. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis de magíster en gestión pública]; Perú: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
52. Alzamora A, Cochachin N, Diaz G, Gálvez S. Nivel de satisfacción de las pacientes sobre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el Servicio de Ginecobstetricia de un hospital de nivel II. [Tesis de licenciatura en Enfermería en Gineco Obstetricia]; Perú: Universidad Peruana Unión, 2018. Disponible en [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/804/Angelica\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/804/Angelica_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: “Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>	<p><b>General</b></p> <p><b>Ha:</b> Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Enfoque.</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b> de investigación. Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental.</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Conforta</li> <li>• Mantiene relación de confianza.</li> </ul>	<p><b>Población.</b> 266 adultos mayores que acude al hospital Vitarte,</p> <p><b>Muestra.</b> 158 usuarios que acuden al hospital Vitarte.</p> <p><b>Muestreo.</b> Probabilístico intencional</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>	<p>H2: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p> <p>H3: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023</p>		
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario 1: de Calidad de Atención de la enfermera

#### Presentación:

Saludos, mi nombre es Jhoscelin Tatiana Lopez Silva, soy alumna de la Universidad Norbert Wiener en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente escala con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte.

#### Instrucciones:

A continuación, se presentan diversas interrogantes, que corresponden a la investigación; por lo que se requiere de su respuesta clara y sencilla, marcando una de las alternativas que se le presentan.

#### Datos Generales:

**Edad:** \_\_\_\_\_ Años

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de instrucción:** a. Analfabeta ( ) b Primaria ( ) c. Secundaria ( ) d. Superior ( )

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

<b>Aseveraciones: Calidad de atención de la enfermería</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Técnico</b>					
1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	5				1
2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después atenderle.					
5. Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6. La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a abalizar.					
<b>Humano</b>					
7. La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
9. La enfermera le brinda un trato amable.					
10. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11. La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13. La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
<b>Entorno</b>					
14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n					

19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

## Cuestionario 2: de Satisfacción del Paciente adulto mayor

### Instrucciones:

A continuación, se presentan diversas interrogantes, que corresponden a la investigación; por lo que se requiere de su respuesta clara y sencilla, marcando una de las alternativas que se le presentan.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

<b>Aseveraciones: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>NAND</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Accesibilidad</b>					
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
<b>Conforta</b>					
6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
9. La enfermera es alegre.					

10. La enfermera le escucha con atención.					
11. La enfermera habla con usted amablemente.					
12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
<b>Mantiene relación de confianza</b>					
13. La enfermera le ayuda aclarar sus dudas en relación a su situación.					
14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.					
15. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

## Anexo 3: Solicitud para la aplicación de los instrumentos



Lima, 23 de junio 2023

CARTA N° 081-06-23/2023/DFCS/UPNW

Dr. Elio Fitzgerald Rocafuerte Diaz  
Hospital Vitarte  
De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: Jhoscelin Tatiana Lopez Silva, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR QUE ACUDE AL HOSPITAL VITARTE, LIMA 2023”**

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,



**DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA**  
Directora  
Escuela Académica Profesional de Enfermería  
Universidad Privada Norbert Wiener

#### Anexo 4: Formato de consentimiento informado



#### FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI)

Título de proyecto de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR QUE ACUDE AL HOSPITAL VITARTE, LIMA 2023

Investigador (a) : LOPEZ SILVA, JHOSCELIN TATIANA

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Le estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR QUE ACUDE AL HOSPITAL VITARTE, LIMA 2023”.

#### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

Duración del estudio (meses): 4 meses

Nº esperado de participantes: 158 adultos mayores que acude al hospital Vitarte

Criterios de Inclusión y exclusión:

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes adultos mayores que acuden mayores que acepten participar en la investigación.
- Personas de la tercera edad de ambos sexos.
- Adultos mayores que acuden al hospital Vitarte.

### **Criterios de exclusión**

- Personas de la tercera edad que no deseen participar el estudio
- Personas de la tercera edad que se les imposibilite comunicarse de forma verbal.
- Personas de la tercera edad las cuales tengan familiares que no les permitan participar en el estudio
- Pacientes que sean menores de edad

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** (Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio). Su participación en el estudio no será perjudicial para salud o bienestar.

### **Beneficios:**

Usted se beneficiará del presente proyecto por una evaluación nutricional completa

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal,

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,

Contacto del Comité de Ética: presidenta del Comité de Ética para la investigación, teléfono 4297744/ anexo 5581.

## **DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio.

Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

Nombre participante:

DNI:

---

Nombre investigador:

DNI:

## Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital  
Vitarte

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 24 de julio del 2023

### PROVEIDO DE INVESTIGACIÓN N°015-2023

LOS QUE SUSCRIBEN:

Dr. Juan Carlos Loayza Breña

**Director del Hospital Vitarte**

Dra. Nidian Maruja Chávez Dávila

**Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación**

Dr. Víctor Camargo Madrid

**Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación**

Dejan Constancia que la profesional de la salud:

### LOPEZ SILVA JHOSCELIN TATIANA

Ha presentado el proyecto de investigación titulado:

### “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR QUE ACUDE AL HOSPITAL VITARTE, LIMA 2023”

El cual ha sido autorizado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL VITARTE

M.C. JUAN CARLOS LOAYZA BREÑA  
CMP 028008 RNE 014514  
DIRECTOR

## Anexo 6: Base de datos

Encuestado	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Variable 1: Calidad de atención																Variable 1: Percepción de la calidad	Técnico	Humano	Entorno				
				Técnico						Humano						Entorno											
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16					p17	p18	p19	p20
1	76-80 años	Masculino	Primaria	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	88	27	29	32
2	71-75 años	Femenino	Superior	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	67	19	25	23
3	76-80 años	Femenino	Analfabeta	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	53	11	20	22	
4	> de 80	Femenino	Analfabeta	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	51	10	18	23
5	71-75 años	Masculino	Superior	2	1	2	2	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	56	14	20	22	
6	76-80 años	Femenino	Secundaria	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	4	62	18	23	21
7	> de 80	Femenino	Primaria	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	67	20	23	24
8	76-80 años	Femenino	Superior	4	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	62	17	24	21	
9	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	61	17	23	21	
10	65-70 años	Masculino	Secundaria	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	3	3	3	2	4	63	18	23	22
11	71-75 años	Masculino	Primaria	2	2	4	4	3	1	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	63	16	24	23
12	65-70 años	Femenino	Analfabeta	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	54	14	18	22	
13	76-80 años	Femenino	Secundaria	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	36	10	13	13	
14	76-80 años	Femenino	Primaria	1	1	2	2	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	2	4	2	2	1	3	43	10	17	16
15	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	2	2	3	2	2	5	2	4	1	2	2	3	1	2	4	2	2	4	1	48	13	19	16
16	76-80 años	Masculino	Superior	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	4	2	41	12	13	16
17	65-70 años	Femenino	Superior	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	4	2	40	9	12	19
18	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	35	10	12	13	
19	65-70 años	Femenino	Secundaria	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	38	10	15	13	
20	65-70 años	Femenino	Secundaria	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	36	12	11	13	
21	71-75 años	Masculino	Primaria	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	35	10	12	13	
22	> de 80	Masculino	Primaria	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	35	10	12	13	
23	76-80 años	Femenino	Secundaria	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	38	10	15	13	
24	71-75 años	Masculino	Secundaria	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36	12	11	13	
25	76-80 años	Femenino	Secundaria	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	35	10	12	13	
26	> de 80	Femenino	Primaria	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	2	3	2	4	5	3	4	4	78	25	28	25
27	71-75 años	Masculino	Superior	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	38	13	12	13	
28	76-80 años	Femenino	Secundaria	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	4	2	3	1	2	2	1	3	1	39	12	14	13
29	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	1	1	3	2	39	10	15	14	
30	76-80 años	Femenino	Primaria	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2	4	2	1	40	11	16	13
31	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	37	11	14	12
32	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	32	11	10	11	
33	> de 80	Masculino	Secundaria	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	34	9	12	13	
34	76-80 años	Femenino	Primaria	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	33	10	10	13	
35	71-75 años	Femenino	Secundaria	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	81	27	26	28	
36	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	58	15	19	24	
37	> de 80	Femenino	Primaria	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	53	18	17	18	
38	76-80 años	Femenino	Secundaria	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	56	19	21	16	
39	> de 80	Masculino	Superior	1	3	1	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	45	13	17	15	
40	76-80 años	Femenino	Secundaria	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	59	19	19	21	
41	71-75 años	Masculino	Primaria	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	2	49	11	19	19	
42	76-80 años	Femenino	Analfabeta	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	51	13	17	21	
43	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	58	16	19	23	
44	76-80 años	Femenino	Analfabeta	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	4	4	4	2	2	39	9	9	21
45	> de 80	Masculino	Secundaria	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	4	4	4	2	2	44	10	11	23	
46	71-75 años	Femenino	Primaria	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	55	15	18	22	
47	76-80 años	Masculino	Secundaria	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	53	14	16	23	
48	> de 80	Masculino	Primaria	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	54	14	18	22	
49	71-75 años	Femenino	Primaria	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	56	15	19	22	
50	71-75 años	Masculino	Superior	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	59	16	19	24	
51	76-80 años	Masculino	Primaria	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	4	4	4	4	3	3	43	8	10	25	
52	71-75 años	Masculino	Primaria	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	3	4	4	4	2	3	3	44	8	13	23	
53	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	4	43	12	13	18	
54	76-80 años	Masculino	Superior	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	35	10	12	13	
55	> de 80	Femenino	Secundaria	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	37	10	15	12	
56	71-75 años	Masculino	Primaria	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36	12	11	13	
57	76-80 años	Femenino	Analfabeta	2	1	2	1	3	1	5	2	2	1	1	1	2	4	3	4	3	2	3	43	10	11	22	
58	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	3	3	4	4	2	3	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	3	3	73	21	27	25	
59	71-75 años	Femenino	Primaria	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	58	15	20	23	
60	> de 80	Masculino	Secundaria	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	65	18	24	23	

Encuestado	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Variable 1: Calidad de atención																	Percepción de la calidad	Técnico	Humano	Entorno			
				Técnico					Humano					Entorno													
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17					p18	p19	p20
61	76-80 años	Femenino	Superior	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	72	25	26	21
62	76-80 años	Femenino	Secundaria	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81	22	30	29
63	> de 80	Masculino	Analfabeta	3	4	4	3	2	5	5	2	2	2	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	69	21	24	24
64	71-75 años	Femenino	Secundaria	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5	80	24	27	29
65	65-70 años	Masculino	Secundaria	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	2	2	66	23	25	18
66	71-75 años	Masculino	Superior	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	78	25	27	26
67	71-75 años	Femenino	Secundaria	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	79	25	28	26
68	76-80 años	Femenino	Secundaria	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	2	73	22	29	22
69	> de 80	Masculino	Analfabeta	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	33	13	12	8
70	71-75 años	Masculino	Secundaria	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	36	13	12	11
71	76-80 años	Femenino	Superior	4	3	1	3	3	4	1	3	1	1	1	3	1	3	1	4	4	3	3	3	50	18	11	21
72	> de 80	Masculino	Secundaria	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	4	3	1	2	3	3	3	46	11	16	19
73	76-80 años	Masculino	Secundaria	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1	3	3	38	13	10	15
74	> de 80	Femenino	Superior	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	5	3	2	2	2	44	10	14	20
75	71-75 años	Masculino	Primaria	4	3	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	4	1	3	3	2	3	3	48	13	16	19
76	71-75 años	Femenino	Secundaria	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	77	23	26	28
77	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	79	23	25	31
78	> de 80	Masculino	Primaria	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	1	3	3	56	15	20	21
79	71-75 años	Masculino	Secundaria	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	38	11	10	17
80	> de 80	Femenino	Analfabeta	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	54	19	17	18
81	76-80 años	Masculino	Secundaria	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	60	23	21	16
82	65-70 años	Masculino	Primaria	1	4	1	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	46	14	17	15
83	> de 80	Masculino	Secundaria	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	59	19	19	21
84	76-80 años	Femenino	Primaria	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	46	12	14	20
85	> de 80	Femenino	Secundaria	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	59	19	19	21
86	71-75 años	Masculino	Analfabeta	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	53	16	17	20
87	76-80 años	Masculino	Secundaria	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	52	22	16	14
88	> de 80	Masculino	Primaria	3	4	3	3	5	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	21	20	21
89	65-70 años	Masculino	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	57	18	20	19
90	76-80 años	Femenino	Primaria	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	57	20	21	16
91	71-75 años	Masculino	Secundaria	1	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	48	13	18	17
92	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	4	4	57	18	19	20	
93	65-70 años	Femenino	Analfabeta	1	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	50	14	15	21
94	76-80 años	Masculino	Secundaria	1	4	1	4	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	50	14	18	18
95	65-70 años	Femenino	Primaria	2	4	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	53	15	19	19
96	71-75 años	Masculino	Superior	1	3	3	2	4	5	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	55	16	21	18
97	71-75 años	Femenino	Secundaria	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57	19	18	20
98	76-80 años	Masculino	Secundaria	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	52	17	20	15
99	76-80 años	Masculino	Primaria	3	3	2	3	3	5	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	46	19	14	13
100	65-70 años	Masculino	Analfabeta	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	81	23	31	27	
101	76-80 años	Femenino	Secundaria	5	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	82	25	28	29
102	76-80 años	Masculino	Analfabeta	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	89	27	30	32
103	65-70 años	Femenino	Primaria	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	80	23	28	29
104	76-80 años	Masculino	Superior	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	36	10	12	14
105	65-70 años	Femenino	Superior	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	39	11	13	15
106	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	33	10	12	11
107	65-70 años	Femenino	Secundaria	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	41	11	17	13
108	65-70 años	Femenino	Secundaria	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	31	12	9	10
109	71-75 años	Masculino	Primaria	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	34	10	11	13
110	> de 80	Masculino	Primaria	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	33	10	12	11
111	76-80 años	Femenino	Secundaria	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	34	9	13	12
112	71-75 años	Masculino	Secundaria	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	33	12	10	11
113	76-80 años	Femenino	Secundaria	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	33	9	12	12
114	76-80 años	Femenino	Secundaria	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	34	10	12	12
115	76-80 años	Femenino	Primaria	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	32	8	11	13
116	> de 80	Masculino	Secundaria	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2	3	1	2	3	3	3	43	11	15	17
117	76-80 años	Masculino	Secundaria	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	27	8	10	9
118	> de 80	Femenino	Superior	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	37	10	14	13	
119	71-75 años	Masculino	Primaria	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	29	8	12	9
120	> de 80	Masculino	Primaria	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	30	8	11	11

Encuestado	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Variable 1: Calidad de atención																	Percepción de la calidad	Técnico	Humano	Entorno				
				Técnico					Humano					Entorno														
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17					p18	p19	p20	
121	76-80 años	Femenino	Secundaria	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	31	8	12	11
122	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	54	16	18	20	
123	76-80 años	Masculino	Secundaria	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	56	19	19	18		
124	> de 80	Masculino	Primaria	3	4	3	3	3	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	21	21	21		
125	65-70 años	Masculino	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	57	18	20	19		
126	76-80 años	Femenino	Primaria	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	57	17	22	18		
127	71-75 años	Femenino	Primaria	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	55	15	18	22		
128	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	59	16	18	25		
129	> de 80	Masculino	Primaria	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	52	14	18	20		
130	71-75 años	Masculino	Secundaria	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	56	17	21	18		
131	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	4	4	57	18	19	20		
132	76-80 años	Femenino	Analfabeta	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	53	11	20	22		
133	> de 80	Femenino	Analfabeta	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	51	10	18	23		
134	71-75 años	Masculino	Superior	2	1	2	2	2	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	56	14	20	22		
135	76-80 años	Femenino	Secundaria	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	2	4	62	18	23	21		
136	> de 80	Femenino	Primaria	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	67	20	23	24		
137	71-75 años	Masculino	Analfabeta	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	58	15	19	24		
138	> de 80	Femenino	Primaria	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	53	18	17	18		
139	> de 80	Masculino	Secundaria	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	4	59	19	19	21		
140	> de 80	Masculino	Secundaria	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	65	18	24	23		
141	76-80 años	Femenino	Superior	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	72	25	26	21		
142	71-75 años	Masculino	Superior	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	89	25	34	30		
143	71-75 años	Femenino	Secundaria	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	81	25	28	28		
144	76-80 años	Femenino	Secundaria	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	88	27	31	30		
145	76-80 años	Masculino	Analfabeta	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	93	27	32	34		
146	71-75 años	Masculino	Superior	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	91	29	31	31		
147	71-75 años	Femenino	Secundaria	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	91	27	30	34		
148	> de 80	Femenino	Primaria	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	2	3	2	4	5	3	4	5	79	25	28	26		
149	71-75 años	Femenino	Secundaria	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	79	25	26	28		
150	76-80 años	Masculino	Secundaria	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	5	85	26	27	32		
151	76-80 años	Femenino	Secundaria	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	89	27	30	32		
152	76-80 años	Masculino	Analfabeta	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	91	27	32	32		
153	> de 80	Femenino	Primaria	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	96	28	34	34		
154	71-75 años	Femenino	Secundaria	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	84	24	29	31		
155	71-75 años	Masculino	Analfabeta	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	53	16	17	20		
156	76-80 años	Masculino	Secundaria	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	58	17	19	22		
157	> de 80	Masculino	Primaria	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60	17	21	22		
158	76-80 años	Masculino	Secundaria	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	24	7	9	8		

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																	Variable 2: Satisfacción	Accesibilidad	Confort	Mantiene relación de confianza		
	Accesibilidad				Confort				Mantiene relación de confianza														
	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17					s18	s19
1	5	4	4	5	3	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	82	21	28	33
2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	4	3	3	2	54	17	18	19
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	69	20	28	21
4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	69	19	28	22
5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	2	5	66	16	29	21
6	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	68	17	25	26
7	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	70	18	26	26
8	1	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	61	13	27	21
9	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	14	22	21
10	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	68	17	25	26
11	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	70	18	26	26
12	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	1	2	2	66	17	30	19
13	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	31	7	12	12
14	3	1	2	4	4	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	37	14	11	12
15	3	3	1	1	1	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	35	9	14	12
16	1	1	2	2	3	2	2	4	1	4	2	2	1	4	3	1	3	2	2	42	9	17	16
17	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	36	11	13	12
18	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11
19	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12
20	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	44	11	17	16
21	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	34	8	13	13
22	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11
23	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12	
24	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	2	4	2	1	2	44	11	17	16
25	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	34	8	13	13
26	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	81	21	32	28
27	1	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	65	18	23	24
28	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	36	9	12	15
29	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	33	10	11	12
30	1	2	4	2	3	3	2	1	4	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	43	12	17	14
31	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	30	9	12	9
32	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	35	10	9	16
33	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	36	10	14	12
34	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	33	10	10	13
35	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	85	20	33	32
36	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	1	2	64	16	27	21
37	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	50	12	22	16
38	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	55	14	26	15
39	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	62	14	28	20
40	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	3	69	20	28	21
42	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	69	19	28	22
43	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	2	5	66	16	29	21
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	5	64	20	24	20
45	4	3	4	4	4	1	4	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	60	19	18	23
46	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	1	2	3	67	18	29	20
47	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	65	17	24	24
48	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	2	1	2	66	17	30	19
49	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	2	2	64	17	27	20
50	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	1	2	65	17	30	18
51	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	61	16	24	21
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	1	2	3	70	19	28	23
53	1	1	2	2	3	2	2	4	1	4	2	2	1	4	3	1	3	2	2	42	9	17	16
54	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11
55	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12
56	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	44	11	17	16
57	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	1	1	67	18	28	21
58	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	80	22	29	29
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	1	3	73	20	28	25
60	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	5	74	22	26	26

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																		Variable 2: Satisfacción	Accesibilidad	Confort	Mantiene relación de confianza	
	Accesibilidad				Confort						Mantiene relación de confianza												
	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18					s19
61	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	73	18	26	29
62	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89	22	33	34
63	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	77	20	28	29
64	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	86	21	33	32
65	5	2	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	69	18	23	28
66	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	73	18	25	30
67	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	85	21	34	30
68	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	83	24	28	31
69	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	30	7	13	10
70	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	31	8	10	13
71	1	4	1	1	3	2	4	4	2	1	2	4	3	3	1	3	2	1	1	43	10	19	14
72	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	28	6	11	11
73	4	2	2	1	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	41	13	13	15
74	1	2	1	2	4	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	33	10	12	11
75	1	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	1	2	3	1	3	3	2	1	42	8	19	15
76	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	83	22	31	30
77	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	84	22	31	31
78	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	1	2	4	2	3	1	56	16	24	16
79	2	3	2	2	2	2	2	5	4	5	4	4	4	4	1	3	1	1	3	54	11	26	17
80	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	50	12	22	16
81	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	55	14	26	15
82	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	62	14	28	20
83	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
84	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	63	13	24	26
85	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
86	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	63	13	24	26
87	3	2	2	2	2	5	3	4	2	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	52	11	24	17
88	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	2	58	12	23	23
89	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	50	12	22	16
90	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	55	14	26	15
91	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	62	14	28	20
92	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
93	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	63	13	24	26
94	3	2	3	2	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	2	5	2	2	1	62	13	28	21
95	3	3	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	4	4	3	5	2	1	1	56	15	21	20
96	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	2	4	3	3	4	5	2	3	61	15	22	24
97	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	5	2	4	2	1	2	5	2	4	56	13	23	20
98	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	4	2	3	4	39	8	13	18
99	1	1	2	2	2	1	1	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	46	8	16	22
100	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	76	18	30	28
101	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	70	19	24	27
102	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	5	2	4	66	15	29	22
103	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	79	22	30	27
104	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	61	16	21	24
105	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	36	11	13	12
106	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11
107	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12
108	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	1	44	11	17	16
109	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	34	8	13	13
110	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11
111	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12
112	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	44	11	17	16
113	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	34	8	13	13
114	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	31	7	12	12
115	3	1	2	4	4	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	37	14	11	12
116	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	28	6	11	11
117	4	2	2	1	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	41	13	13	15
118	1	2	1	2	4	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	33	10	12	11
119	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	34	8	13	13
120	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																		Variable 2: Satisfacción	Accesibilidad	Confort	Mantiene relación de confianza	
	Accesibilidad				Confort				Mantiene relación de confianza														
	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18					s19
121	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	31	8	11	12
122	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	63	13	24	26
123	3	2	2	2	2	5	3	4	2	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	52	11	24	17
124	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	2	58	12	23	23
125	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	50	12	22	16
126	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	55	14	26	15
127	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	1	2	3	67	18	29	20
128	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	65	17	24	24
129	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	2	1	2	66	17	30	19
130	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	62	14	28	20
131	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	3	69	20	28	21
133	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	69	19	28	22
134	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	2	5	66	16	29	21
135	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	68	17	25	26
136	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	70	18	26	26
137	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	1	2	64	16	27	21
138	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	50	12	22	16
139	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	64	15	28	21
140	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	5	74	22	26	26
141	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	73	18	26	29
142	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	73	18	25	30
143	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	85	21	34	30
144	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	70	19	24	27
145	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	5	2	4	66	15	29	22
146	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	73	18	25	30
147	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	85	21	34	30
148	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	81	21	32	28
149	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	83	22	31	30
150	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	84	22	31	31
151	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	70	19	24	27
152	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	5	2	4	66	15	29	22
153	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	3	5	72	17	29	26
154	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	69	16	28	25
155	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	63	13	24	26
156	3	2	2	2	2	5	3	4	2	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	52	11	24	17
157	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	2	58	12	23	23
158	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	29	6	12	11

**Anexo 7: Evidencia Fotográfica**



## Anexo 8: Informe de originalidad de la investigación

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 19% Base de datos de trabajos entregados

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	2%
4	<b>Submitted on 1691590603561</b> Submitted works	2%
5	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	2%
6	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	1%
7	<b>Submitted on 1690688900333</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2023-05-22</b> Submitted works	<1%