



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023”**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en  
Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología**

**Presentado por:**

**Autora: Sandra Pilar Torres Zárate**

**Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2126-6858>**

**Asesor: Dr. Molina Torres Jose Gregorio**

**Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>**

**Línea de Investigación General:  
Salud, Enfermedad y Bienestar**

**Lima- Perú**

**2023**

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

Yo, ... **TORRES ZÁRATE SANDRA PILAR** 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 DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA-2023”**

Asesorado por el docente: Mg. José Gregorio Molina Torres.

DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>..... tiene un índice de similitud de ( 18 ) (dieciocho) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:239067931 \_\_\_\_\_ 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

**TORRES ZÁRATE SANDRA PILAR** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: 09645540

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....




Firma

Mg. Jose Gregorio Molina Torres.

DNI: .....003560692

Lima, ...08...de.....junio..... de.....2023...

### **DEDICATORIA**

El presente estudio está dedicado a  
Dios que siempre está presente.

A mis padres que representan mis  
motores para seguir aprendiendo.

A mi familia por todos los  
momentos ausentes

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida y la salud.

A mi familia por su incondicional apoyo.

A mi asesora por impartir conocimientos y todas las personas que me apoyaron durante el desarrollo del proyecto.

A la Escuela de Postgrado de la Universidad Norbert Wiener, por sus enseñanzas impartidas durante los años de estudio.

**Asesor: Dr. Molina Torres Jose Gregorio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>**

**Jurado:**

Presidente: Dra. Susan Haydeé Gonzales Saldaña

Vocal: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Secretario: Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

## Índice

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| DEDICATORIA .....                    | iii      |
| AGRADECIMIENTO .....                 | iv       |
| Índice.....                          | vii      |
| RESUMEN.....                         | ix       |
| ABSTRACT .....                       | x        |
| <b>1. EL PROBLEMA.....</b>           | <b>1</b> |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 1        |
| 1.2. Formulación del problema .....  | 3        |
| 1.2.1. Problema general .....        | 3        |
| 1.2.2. Problemas específicos .....   | 3        |
| 1.3. Objetivos.....                  | 3        |
| 1.3.1. Objetivo general .....        | 3        |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....   | 4        |
| 1.4. Justificación .....             | 4        |
| 1.4.1. Teórica .....                 | 4        |
| 1.4.2. Metodológica.....             | 5        |
| 1.1.1. Práctica.....                 | 5        |
| 1.2. Delimitación.....               | 5        |
| 1.2.1. Temporal .....                | 5        |
| 1.2.2. Espacial .....                | 6        |
| <b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>         | <b>7</b> |
| 2.1. Antecedentes .....              | 7        |
| 2.2. Bases Teóricas.....             | 12       |
| 2.3. Formulación de Hipótesis .....  | 22       |
| 2.3.1. Hipótesis general .....       | 22       |
| 2.3.2. Hipótesis específicas .....   | 22       |

|   |    |
|---|----|
| 3. METODOLOGÍA.....                                       | 23 |
| 3.1. Método de la investigación.....                      | 23 |
| 3.2. Enfoque de la investigación.....                     | 23 |
| 3.3. Tipo de investigación .....                          | 23 |
| 3.4. Diseño de la investigación.....                      | 23 |
| 3.5. Población muestra y muestreo .....                   | 24 |
| 3.6. Variables y operacionalización.....                  | 24 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 26 |
| 3.7.1. Técnica .....                                      | 26 |
| 3.7.2. Descripción del instrumento.....                   | 26 |
| 3.7.3. Validación .....                                   | 26 |
| 3.7.4. Confiabilidad .....                                | 27 |
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos.....               | 27 |
| 3.9. Aspectos éticos.....                                 | 27 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....                          | 29 |
| 4.1. Cronograma de actividades.....                       | 29 |
| 4.2. Presupuesto .....                                    | 30 |
| 5. REFERENCIAS .....                                      | 31 |
| Anexos.....   | 38 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia.....                      | 39 |
| Anexo 2: Cuestionario .....                               | 40 |
| Anexo 3: Consentimiento Informado.....                    | 44 |

## RESUMEN

La calidad de cuidado de enfermería en el adulto mayor que se encuentra en un hospital es considerado en la actualidad uno de los indicadores de gestión más valorado en razón que representan un población vulnerable por lo que la satisfacción de sus necesidades son una prioridad en el proceso de atención de enfermería. **Objetivo:** Determinar de qué manera se relaciona la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en un servicio de hospitalización de un hospital nacional. **Materiales y métodos:** Estudio cuantitativo, aplicada, diseño no experimental u observacional, correlacional y transversal, donde se considerará a una población de 100 pacientes. Se aplicará dos instrumentos válidos y confiables. En relación al cuestionario que evaluará la calidad de cuidados de enfermería contarán con 35 ítems y establece 3 dimensiones: humana, técnica y entorno; mientras que el cuestionario que evaluará la satisfacción del cuidado de enfermería contará con 46 ítems y comprende 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, se anticipa, conforta, monitorea y hace seguimiento y mantiene relación de confianza. En relación el análisis de datos, se procederá a organizar los datos descriptivos por medio de tablas que contengan los porcentajes y cantidades de ambas variables y dimensiones, mientras que el análisis de inferencia se utilizará el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación de variables.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción, Enfermería, Cuidado (DeCS)

## ABSTRACT

The quality of nursing care in the elderly who is in a hospital is currently considered one of the most valued management indicators because they represent a vulnerable population, therefore the satisfaction of their needs is a priority in the process. of nursing care.

**Objective:** To determine how the quality of nursing care and the satisfaction of the elderly are related in a hospitalization service of a national hospital. **Materials and methods:** Quantitative, applied study, non-experimental or observational, correlational and cross-sectional design, where a population of 100 patients will be considered. Two valid and reliable instruments will be applied. In relation to the questionnaire that will evaluate the quality of nursing care, it will have 35 items and establishes 3 dimensions: human, technical and environment; while the questionnaire that will assess satisfaction with nursing care will have 46 items and includes 6 dimensions: accessibility, explains and facilitates, anticipates, comforts, monitors and follows up, and maintains a trust relationship. In relation to the data analysis, the descriptive data will be organized by means of tables that contain the percentages and amounts of both variables and dimensions, while the inference analysis will use Spearman's Rho coefficient to determine the relationship of variables.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Nursing, Care (DeCS)

## **1. EL PROBLEMA**

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

La Organización Mundial de Salud (OMS) menciona en el 2022, que entre el 2015 y 2050 los adultos mayores de 60 años duplicarán su densidad poblacional del 12% al 22%, los cuales representan una población vulnerable debido a sus cambios biológicos, emocionales y psicológicos, por lo que es necesario ofrecer una atención segura, oportuna y de elevada calidad con el propósito de favorecer estilos de vida saludable y disminuir la tasa de morbimortalidad en dicha población (1).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reporta que durante los años 2019 y 2022 la salud de los adultos mayores en toda América Latina ha sido afectada en gran medida debido a las condiciones sanitarias a nivel mundial y reporta el incremento de las probabilidades que tiene el adulto mayor en presentar complicaciones considerables en su salud, siendo situaciones que han expuesto la fragilidad de esta población y la baja calidad de los sistemas de salud (2).

De forma similar la OMS señala que entre 5.7 y 8.4 millones de personas fallecen anualmente como producto de una atención de mala calidad y menciona que estas muertes se pudieran prevenir si la atención se brindaría con elevados índices de calidad, además enfatiza que el 60% de fallecimientos son causados por atenciones de baja calidad en países con bajos y medianos ingresos (3).

En dicho contexto se han planteado una serie de estudios donde señalan la satisfacción de la persona adulta mayor relacionada a la calidad de cuidado de la enfermera, siendo uno de ellos el propuesto por Nigussie et al (4) en Etiopía quienes reportan en su estudio que el 50.8% de pacientes refirió estar insatisfecho con el cuidado de enfermería. Lofi et al (5) señalan en su investigación que el 80% de adultos mayores refieren estar insatisfechos con el cuidado que ofrece enfermería.

De manera semejante en el Perú se han propuesto estudios con las variables de estudio señaladas donde Tuesta (6) reporta en su estudio que el 74% de los adultos mayores refirieron estar insatisfechos con el cuidado de enfermería, Chumioque (7) encontró que el 50% y 26.25% de adultos mayores manifestaron un nivel bajo y medio de satisfacción en relación al cuidado de enfermería y Valverde (8) reportó que el 31.48% y el 12.96% de adultos mayores señalaron una satisfacción baja y media sobre la calidad del cuidado de la enfermera brindado.

En ese sentido se menciona que los adultos mayores representan un grupo vulnerable dentro del grupo poblacional en razón que sus cambios biológicos y psicológicos los cuales afrontan una condición de dependencia cuando ingresan al hospital debido a una patología adjunta por lo que si la enfermera no realizar una adecuada valoración, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación, no podrá satisfacer sus necesidades y ofertará un cuidado de mala calidad (9).

Asimismo es necesario considerar que la opinión del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda enfermería son cada vez más insatisfactorios en razón que sólo centran su atención en el aspecto biológico y dejan de lado la integralidad de su cuidado y el humanismo, mostrando indiferencia y rechazo a la interacción con dichos pacientes lo que es valorado por el adulto mayor como un cuidado de baja calidad y una percepción de insatisfacción (10).

En dicho contexto se evidenció en el transcurso de la actividad profesional en el servicio de hospitalización que los pacientes adultos mayores referían: “las enfermeras ponen las medicinas y se van”, “a veces las enfermeras no responden nuestras preguntas”, “algunas enfermeras nos gritan y tratan mal”, “las enfermeras no me llaman por mi nombre”, “las enfermeras a veces no se acercan cuando uno lo necesita”, los cuales en

conjunto evidencian situaciones relacionadas a la satisfacción del paciente adulto mayor y el cuidado de enfermería.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023.

Determinar cuál es la relación entre la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Teórica**

El actual estudio busca incrementar los conocimientos relacionados a la satisfacción de los pacientes adultos mayores y la calidad de cuidado de la enfermera, además de ofrecer un antecedente de estudio actualizado en relación al contraste de los resultados identificados con el marco teórico correspondiente.

Al respecto Avedis Donabedian señala que al realizar la valoración de la calidad se debe tener en consideración tres aspectos generales donde enfatiza las interrelaciones que se dan entre el paciente y la enfermera en el proceso de atención, el uso de las técnicas y conocimientos durante la oferta del cuidado y el entorno donde se brinda la atención. De la misma manera Avedis Donabedian hace referencia que la satisfacción del paciente es el resultado que se da en base a la interacción entre el paciente y los profesionales sanitarios.

Por otro lado el presente estudio se enmarcará en la teoría de enfermería propuesta por Dorotea Orem.

#### **1.4.2. Metodológica**

La justificación metodológica del actual estudio se fundamenta en su carácter científico, en razón de ser un estudio de tipo aplicado, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Asimismo, el estudio aplicará dos instrumentos con criterios de validez y confiabilidad aceptables. Para la medición de la variable calidad del cuidado enfermero se aplicará el cuestionario de calidad de cuidado de la enfermera propuesto por Marcelo en el año 2019 el cual abarca 35 ítems, mientras que la variable satisfacción del adulto mayor será medida mediante el cuestionario Care Q propuesto por Velásquez y Vidal en el 2018 el cual comprende 46 ítems.

#### **1.1.1. Práctica**

La investigación propone como objetivo determinar cómo se relaciona la satisfacción del adulto mayor con la calidad de los cuidado de la enfermera de tal manera que con los resultados encontrados se puede evidenciar la realidad en el servicio de hospitalización en relación a la variables de estudio mencionadas y así se pueda plantear métodos y estrategias que permitan satisfacer las necesidades y expectativas del adulto mayor y mejorar la calidad de cuidado de enfermería con la finalidad que la enfermera oferte un cuidado integral, seguro, oportuno y de calidad.

### **1.2. Delimitación**

#### **1.2.1. Temporal**

El presente estudio se desarrollará en un periodo de 6 meses establecidos en el cronograma propuesto de actividades durante el año 2023.

### **1.2.2. Espacial**

La actual investigación se desarrollará en el área de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **1.2.3. Unidad de análisis**

El paciente adulto mayor hospitalizado en el área de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen conformará la unidad de análisis del estudio, siendo la cantidad de 100 personas la que asciende dicha unidad.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Oliva et al (11) en el 2022 en Colombia realizaron una investigación con el propósito de determinar la satisfacción de la persona mayor y la calidad del cuidado que ofrece la enfermera, para lo cual propusieron un estudio transversal y descriptivo donde se aplicó un instrumento válido a 30 adultos mayores, de los cuales el 60% refirieron estar insatisfechos y el 40% reportaron estar satisfechos en relación al cuidado que oferta la enfermera. En conclusión más de la mitad de la población adulta mayor se encuentra insatisfecha con los cuidados de enfermería brindados. Para el actual estudio dicho antecedente evidencia que los adultos mayores presentan una serie de necesidades correspondientes a su etapa de vida que necesitan ser satisfechas por lo que la enfermera debe ofertar un cuidado de alta calidad, representando de esta manera un antecedente que evidencia la problemática de estudio en relación a la insatisfacción del adulto mayor.

Davis et al (12) en el 2021, en Chile realizaron una investigación con el propósito de determinar las percepciones de las personas mayores en relación a su satisfacción y los cuidados que ofrece la enfermera, para lo cual propusieron un estudio transversal y descriptivo donde se aplicó un instrumento válido a 119 adultos mayores donde el 100% de encuestados mencionaron que la enfermera satisface sus necesidades y el mismo porcentaje considera un cuidado adecuado mediante una atención con buen trato y orientación terapéutica, concluyendo que toda la población adulta mayor se encuentra satisfecha con los cuidados de enfermería. Para el actual estudio dicho antecedente considera que la satisfacción de los adultos mayores reflejan la calidad del cuidado que oferta enfermería por lo que se resalta la importancia de monitorizar dicho indicador a fin de gestionar los cuidados que requiere dicho grupo poblacional, representando de esta

manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio y resalta la satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado de enfermería.

Paute (13) en el 2019, en Ecuador planteó un estudio con el propósito de determinar el grado de satisfacción y el cuidado que aplica la enfermera en el adulto mayor de un centro de pacientes geriátricos, para lo cual propuso un estudio transversal y descriptivo donde se aplicó un instrumento válido a 92 adultos mayores donde se encontró que el 98.9% y 1.1% de encuestados refieren estar satisfechos e insatisfechos, además el 77% y 23% de adultos mayores señalaron que los cuidados de enfermería son buenos y regulares respectivamente, concluyendo que casi toda la población adulta mayor encuestada se encuentra satisfecha con los cuidados de enfermería. Para el actual estudio dicho antecedente verifica que los cuidados de enfermería que brinda al adulto mayor hospitalizado son el pilar del proceso de recuperación, siendo la satisfacción de dichos pacientes un reflejo del nivel de calidad en la que ofertan los cuidados la enfermera, representando de esta manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio y resalta la satisfacción de los adultos mayores relacionados al cuidado de la enfermera

Solís (14) en el año 2018, en Ecuador realizó un estudio donde uno de sus objetivos fue determinar la satisfacción de los adultos mayores sobre el cuidado que brinda la enfermera durante su proceso de estar hospitalizados, para lo cual propuso un estudio transversal y descriptivo donde aplicaron un instrumento válido a 50 adultos mayores, encontrando que el 70% y 30% de encuestados refieren estar satisfechos y medianamente satisfechos sobre el cuidado que ofrece la enfermera respectivamente, concluyendo que la mayor parte de la población adulta mayor encuestada se encuentra satisfecha con los cuidados de enfermería. Para el actual estudio dicho antecedente menciona que la enfermera representa un factor humano fundamental dentro de la gestión

sanitaria hospitalaria por lo que un cuidado de calidad permitirá satisfacer favorablemente las necesidades de dichos pacientes, representando de esta manera un antecedente que involucre las mismas variables de estudio y enfatiza la satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado de enfermería.

Ozturk et al (15) en el 2019, en Estados Unidos realizó una investigación con el propósito de evaluar la satisfacción de los adultos mayores en relación a la calidad de cuidado brindada por la enfermera, para lo cual propuso un estudio transversal y descriptivo en la que aplicaron un instrumento validado a 81 adultos mayores, encontrando un promedio de  $23.12 \pm 10.43$  como percepción de los adultos mayores sobre su satisfacción en relación al cuidado que ofrece la enfermera lo cual refleja que dichos niveles se encuentran por debajo del promedio regular, concluyendo que la mayor parte de la población adulta mayor encuestada se encuentra insatisfecha con los cuidados de enfermería. Para el actual estudio dicho antecedente evidencia que la percepción de los cuidados enfermeros por medio de una encuesta de satisfacción permite evidenciar el nivel de calidad en la que enfermería oferta sus cuidados, representando de esta manera un antecedente que resalta la importancia de realizar la medición de la satisfacción del adulto mayor en cuanto al cuidado que brinda la enfermera.

### **2.1.2 Nacionales**

Baca et al (16) en el año 2020, en Trujillo realizaron un estudio con el fin de establecer como se relaciona la calidad de cuidado que brinda la enfermera con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del área de medicina de una institución hospitalaria, para lo cual propusieron una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, en la que aplicaron dos cuestionarios a 90 adulto mayores, encontrando que el 2.2%, 22.2% y 75.6% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel deficiente, regular y bueno respectivamente, y el 92.2%

y 7.8% de pacientes reportaron encontrarse satisfechos e insatisfechos con la atención recibida, concluyendo que las variables de estudio se relacionan significativamente ( $p=0.034$  –  $\text{Tau } c = 0.163$ ). Para el actual estudio dicho antecedente menciona que las necesidades satisfechas del adulto mayor hospitalizado reflejan un cuidado de calidad brindado por la enfermera, mostrando de esta manera una relación directamente proporcional entre variables, representando de esta manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio y su respectiva relación.

Díaz et al (17) en el 2020, en Arequipa propusieron una investigación a fin de establecer de qué manera se relaciona el nivel de calidad del cuidado que brinda la enfermera con el nivel de satisfacción del adulto mayor que son atendidos en los servicios de medicina de un Hospital para lo cual propusieron una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional en la que aplicaron dos cuestionarios a 80 adultos mayores, encontrando que el 56.3%, 25% y 18.8% de adultos mayores señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio, bajo y alto respectivamente, y el 16.3%, 67.5% y 16.3% de la población reportó un nivel de satisfacción bajo, medio y alto respectivamente, concluyendo que las variables de estudio se relacionan significativamente ( $p=0.00$  –  $X^2 = 112.02$ ). Para el actual estudio dicho antecedente considera a la enfermera como el personal de salud que oferta el cuidado necesario para satisfacer las diversas necesidades básicas del paciente adulto mayor y que su calidad de cuidado se reflejará mediante la satisfacción del paciente, representando de esta manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio y su respectiva relación.

Araujo et al (18).en el 2021, en Trujillo realizaron una investigación con el propósito de determinar estudio a fin de establecer de qué manera se relaciona la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción de los adultos mayores en una institución hospitalaria pública, para lo cual plantearon una metodología cuantitativa, no

experimental, transversal y correlacional en la que aplicaron dos cuestionarios a 73 adulto mayores, encontrando que el 85%, 8% y 7% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel bueno, medio y bajo, y en relación a la satisfacción señala en sus dimensiones accesibilidad, explica y facilita un porcentaje mayor al 50% con un nivel alto, mientras que las dimensiones anticipa, confianza y monitorea y hace seguimiento un porcentaje mayor al 70% refiere una satisfacción en un nivel alto, concluyendo que las variables de estudio se relacionan positiva, débil y significativamente ( $p=0.046$  – Rho Spearman = 0.234). Para el actual estudio dicho antecedente menciona que la satisfacción del adulto mayor se valora por un conjunto de indicadores relacionada al cuidado que ofrece la enfermera como son su buen trato, el grado de confianza y la continuidad de su atención, representando de esta manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio y su respectiva relación.

Fernández et al (19) en el año 2021, en Lima realizaron un estudio a fin de determinar cómo se relaciona la calidad de los cuidados enfermero y la satisfacción de los usuarios adultos mayores del Servicio de Medicina, para lo cual plantearon una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional en la que aplicaron dos cuestionarios a 119 adulto mayores, encontrando que el 45.4%, 47.1% y 7.6% de adultos mayores señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel inadecuado, adecuado y muy adecuado respectivamente, y el 89.9% y 10.1% de participantes señalaron una satisfacción en un nivel bajo y medio respectivamente, concluyendo que las variables de estudio se relacionan positiva, moderada y significativamente ( $p=0.000$  – Rho Spearman = 0.707). Para el actual estudio dicho antecedente menciona que una atención de enfermería de baja calidad generará una insatisfacción del paciente adulto mayor además de predisponer al paciente a presentar complicaciones en su salud y riesgos relacionados a la atención de salud, representando de esta manera un antecedente que

involucra las mismas variables de estudio, su respectiva relación y las consecuencias de una baja calidad de cuidado de enfermería.

Quicaña et al (20) en el 2021, en Ica realizaron una investigación con el propósito de determinar de qué manera se relaciona la satisfacción de los adultos mayores con la calidad de la enfermera en la consulta hospitalaria, para lo cual propusieron una metodología cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional en la que aplicaron dos cuestionarios a 300 adultos mayores, encontrando que el 8.3%, 24.9% y 66.9% de participantes señalaron una calidad de cuidado que brinda la enfermera en una categoría bueno, regular y malo, y el 20.7% y 79.3% de participantes señalaron una satisfacción alta y baja, concluyendo que las variables de estudio se relacionan positiva, moderada y significativamente ( $p=0.000$  – Rho Spearman = 0.691). Para el actual estudio dicho antecedente menciona que un cuidado de enfermería de baja calidad incrementa el riesgo de complicaciones sanitarias en la salud del adulto mayor por lo que se debe enfatizar una intervención de corto plazo para mitigar los riesgos identificados, representando de esta manera un antecedente que involucra las mismas variables de estudio, su respectiva relación y la problemática de una insatisfacción del adulto mayor.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Calidad**

#### **Definición de la Calidad**

La calidad de atención se define según la Organización Mundial de la Salud (OMS), como la agrupación de actividades que realiza el profesional de la salud destinadas a favorecer la salud del paciente en las diferentes etapas de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, es decir ofrecer una atención con un nivel de excelencia perceptible para el paciente y familiares, considerando las diversas determinantes de salud que influyen en este proceso y teniendo en cuenta los riesgos que

puede producir una atención sanitaria, es decir, oferta una atención de forma segura y oportuna (21).

De la misma manera, Avedis Donabedian plantea una de las definiciones más aceptada de la calidad en el sistema sanitario, señalando que son aquellas atenciones que ofrece el profesional de la salud enmarcada en una base científica, de tal manera que sus resultados brinden un máximo de beneficios en la salud del paciente y minimicen en un alto porcentaje los riesgos que pueda ocasionar una atención sanitaria (22).

Dicho ello, se menciona que la calidad de cuidado que brinda la enfermera es el nivel de atención que ofrece enfermería en el cual se equilibra los beneficios que ofrece su cuidado y los riesgos que se pueden producir como efecto de la atención, fundamentando todas sus atenciones en el proceso metodológico y las diferentes propuestas teóricas de la enfermera, en la cual el paciente es el centro de atención y el trato humano e integral representan sus principios profesionales (23).

### **Dimensiones de la calidad**

Donabedian menciona que en el análisis de la calidad se debe de tener en cuenta tres aspectos principales, señalando en primer lugar las relaciones interpersonales, es decir las relaciones entre la enfermera y el paciente; en segundo lugar menciona al aspecto técnico, entendido como aquellas capacidades científicas y equipamiento que la enfermera utiliza dentro de su proceso de atención y por último agrega al entorno, entendiendo por ello como el lugar donde la enfermera ofrece la atención. Asimismo, se menciona que dichas dimensiones o componentes de la calidad de atención, no pueden considerarse como procesos aislados, sino que se encuentran íntimamente relacionadas, por lo que su análisis debe realizarse de manera conjunta e integral (24).

**Dimensión Técnico Científica:**

La dimensión técnico científica es aquella dimensión que abarca la agrupación de procesos técnicos y científicos que desarrolla la enfermera en sus atenciones, dentro del cual se consideran a la seguridad, eficiencia, eficacia, efectividad, continuidad e integralidad (25).

Seguridad hace referencia al contexto donde se desarrollan las atenciones ofertadas al paciente, es decir, el profesional de enfermería brinda sus cuidados de forma segura cuando ofrece una atención en la cual los beneficios de su atención favorecen la salud del paciente, además de considerar y minimizar los riesgos que puede ofrecer dicha atención (26).

Eficiencia hace referencia al uso óptimo de los insumos disponibles en el proceso de atención del paciente, es decir, el profesional de enfermería oferta sus atenciones verificando los insumos que cuenta para ofertar su cuidado, en el cual se puede mencionar a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, equipamiento, entre otros, de tal manera que cuente con lo necesario al momento que realiza sus atenciones (27).

Continuidad hace referencia al proceso de ser constante en la oferta de sus atenciones, sin duplicidad o limitación, es decir, la enfermera ofrece sus cuidados de manera constante durante todo su horario laboral, acercándose a los pacientes cada vez que lo requiera y cuando sea necesario, registrando sus atenciones y comunicando a sus pares de lo realizado, con el objetivo de ofrecer una atención oportuna. Integralidad, hace referencia a la forma íntegra en la que la enfermera oferta sus atenciones, y considera a los pacientes y familiares como partícipes de su autocuidado, es decir, la enfermera oferta

sus atenciones valorando al paciente de manera integral y plantea sus cuidados teniendo en cuenta los diferentes aspectos que integran la salud física, psicológica y emocional del paciente, además de involucrar a los familiares en todas las etapas de su atención (28).

### **Dimensión Humana**

La dimensión humana es aquella que abarca las relaciones interpersonales que se originan en el contexto de las atenciones que se dan entre el profesional sanitario y el paciente, tales como son el respeto a los derechos de toda persona, la información que se brinda de forma completa, oportuna y veraz, el interés que manifiesta la enfermera al momento de la atención, el trato amable y empático y la ética profesional (29).

Respeto al derecho de las personas: hace referencia a la conducta que manifiesta la enfermera durante el cuidado que ofrece en razón del trato digno, cortés, cordial y tolerante, reconociendo y considerando todo el tiempo el derecho de la persona que recibe la atención, es decir, es la manera en la que la enfermera trata de forma digna y humana a todo paciente, sin prejuicio o discriminación durante las diferentes etapas de su atención; Información oportuna, veraz y completa: hace referencia a los datos y conceptos que se brinda al paciente y familia en relación al estado actual de salud, nivel de autocuidado y resumen de las atenciones brindadas por el persona de salud (30).

Interés hacia las personas: hace referencia al comportamiento que refleja el personal sanitario durante sus atenciones con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades de los pacientes; Amabilidad y empatía: hace referencia a la conducta que brinda el personal sanitario en su atención con el propósito de ofrecer confianza y seguridad a los pacientes en un contexto de incertidumbre a causa de su proceso de enfermedad; y Ética: hace referencia al valor y principio moral que aplican y desarrollan

el personal sanitario en los cuidados que brindan con el fin de considerar a la persona como un ser valioso y único. Asimismo, la dimensión humana es considerada como uno de los componentes fundamentales en el desarrollo de la calidad de salud en relación a que refleja las interrelaciones que se dan entre los profesionales sanitarios y el paciente en el proceso de un cuidado integral y holístico (31).

### **Dimensión Entorno:**

La dimensión entorno hace referencia a los lugares o ambientes en los que se ofertan las atenciones al paciente dentro de un establecimiento de salud en razón que dichos espacios representan un factor que interviene en la oferta de servicios de salud por lo que es considerado como un componente de la calidad en salud. Asimismo dicha dimensión abarca una serie de elementos que la integran como la limpieza, el orden, la privacidad, la comodidad y la ambientación, los que en conjunto determinarán la opinión satisfecha o insatisfecha por parte de los pacientes. A ello se suma el equipamiento y la infraestructura necesaria según el nivel o especialidad de cada establecimiento los cuales son considerados como elementos de la presente dimensión con el propósito de satisfacer la necesidad del paciente (32).

### **Medición de la calidad**

La medición de la calidad es considerada como aquel proceso o herramienta de gestión que permitirá valorar el nivel o grado de calidad que una institución sanitaria ofrece su servicio mediante la opinión de las personas que han recibido una atención. En ese sentido es necesario mencionar que la percepción de las personas es considerada actualmente como un método de conocer su satisfacción o insatisfacción en relación con

la atención ofertada y su grado de calidad con el propósito de identificar fortalezas y debilidades de la institución hospitalaria y sus respectivos procesos de atención (33).

Es en dicho contexto que la opinión de los usuarios externos es considerada como una alternativa de poder conocer la calidad de atención que ofrece el establecimiento de salud, cuyo fundamento no se centra sólo en la atención de síntomas biológicos sino que también prioriza el componente psicológico y afectivo del paciente, además del involucramiento de la familia en dicho proceso de atención, creando de esta manera un nexo entre el profesional sanitario y el paciente donde la interrelación es un componente de la calidad, así como el soporte cognitivo de cada profesional al ofrecer su cuidado, el cual abarca las capacidades y habilidades en salud que tiene cada persona sanitario en su proceso de atención y por último considerar que el lugar donde se encuentran ofertando las atenciones permanezca limpio, ordenado, seguro y acorde a la oferta de servicio. En resumen se debe tener en cuenta los tres componentes antes mencionados para poder medir la calidad de forma óptima según la propuesta planteada por Avedis Donabedian (34).

De forma paralela se menciona que el análisis de la calidad se debe realizar de forma integral, es decir se debe de considerar los tres elementos mencionados anteriormente con el propósito de analizarlos de manera conjunta y no por partes o de forma aislada. En ese sentido si se pretende conocer la calidad de un servicio de atención en salud se debe considerar las interrelaciones personales, la competencia técnica de los profesionales y el lugar donde se oferta la atención a fin de identificar fortalezas y debilidades que se desarrollen en los procesos de atención sanitaria (35).

## **Satisfacción del usuario**

### **Definición**

Según Donabedian, la satisfacción de los pacientes son aquellas mediciones del producto entre las interacciones que se dan entre el profesional sanitario y los pacientes, en el cual se puede identificar el nivel de eficiencia e incluso permite verificar un control en relación al desempeño de la labor del profesional de la salud (36).

El Ministerio de Salud (37) conceptualiza la satisfacción de los pacientes como el nivel de cumplimiento de los establecimientos sanitarios, en relación a las percepciones y expectativas de la persona que recibe el servicio. Massip conceptualiza a la satisfacción como una medición del resultado que se da entre el estado de salud después de haber recibido la atención y la atención de salud brindada (38). Jaraíz señala que la satisfacción es aquella experiencia favorable del servicio que ha recibido en la cual incluye elementos cognitivos, emocionales, afectivos y evaluativos (39) y el autor Mira menciona que la satisfacción es un elemento compuesto por varias dimensiones dentro de las cuales la dimensión afectiva – actitudinal es una de las más importantes en la oferta de calidad (40).

### **Dimensiones**

Las dimensiones de la satisfacción del paciente a razón del cuidado que brinda la enfermera son:

**Accesibilidad:** Son aquellas conductas que el profesional de enfermería oferta en el proceso de cuidado en cuanto a las atenciones oportunas y constantes, es decir, la enfermera ofrece sus cuidados en el momento que el paciente lo requiera y lo necesite, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de forma integral y en dichas circunstancias.

**Explica y Facilita:** Es el conjunto de cuidados que brinda el profesional de enfermería a los pacientes y familias en relación a la educación y orientación sobre el proceso de

enfermedad y autocuidado de forma clara y sencilla, es decir, la enfermera debe de considerar que todo proceso de enfermedad del paciente es un contexto nuevo y desconocido para ellos, por lo que la orientación sobre aspectos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación deben estar incluidos en su cuidado.

**Conforta:** Son los cuidados que brinda el profesional con el objetivo de brindar mayor comodidad al usuario y familia, promoviendo un ambiente en el cual el paciente se conforme, es decir, la enfermera debe considerar que la comodidad y el confort es uno de los componentes esenciales en la atención del paciente, por lo que debe incluir este indicador como parte de los cuidados que brinda (41).

**Se anticipa:** Son el conjunto de cuidados que planifica la enfermera de manera anticipada con el objetivo de evitar alguna complicación, es decir, la enfermera elabora un plan de cuidados basado en una valoración previa, con la finalidad de ofrecer sus cuidados anticipándose a que el paciente pueda presentar una complicación propia de su condición de salud o a causa de la atención sanitaria.

**Mantiene relación de confianza:** Es la agrupación de cuidados que ofrece la enfermera al paciente en relación a la empatía que puede generar en dicha relación, es decir la enfermera ofrece sus cuidados al paciente de tal manera que genere una relación cercana y el paciente se pueda sentirse seguro de los cuidados que se encuentra recibiendo.

**Monitorea y hace seguimiento:** Es el conjunto de cuidados que ofrece la enfermera a los pacientes durante todo el proceso de atención, desde su ingreso hasta su alta, para lo cual la enfermera valora, diagnostica, planifica, interviene y evalúa de manera constante todas sus atenciones y las fundamenta en las necesidades que presenta el paciente (42)

## **Medición**

Actualmente la medición de la satisfacción de los pacientes en el área sanitaria es bastante común y es considerado como uno de las herramientas más completas para poder valorar de qué manera se gestiona y funciona los establecimientos de salud debido a que refleja un índice de la calidad de los servicios ofrecidos y una determinante de resultados de los mismos servicios, basando su importancia en la evaluación subjetiva que emite el paciente después de recepcionar la atención. La finalidad que se busca es determinar si el cliente está conforme con la atención brindada. En un estudio realizado por Sepúlveda et al., hacen mención a la validez interna y confiabilidad del instrumento CARE Q propuesta por Patricia Larson sobre la satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brinda la enfermera y refieren dentro de sus conclusiones que el instrumento CARE Q versión español adaptada cuenta con una validez y confiabilidad aceptable para 46 ítems (se extraen los ítems 2, 8, 29 y 39), es decir se puede aplicar en estudios que cuenten con las mismas variables (42).

## **Teoría del autocuidado de Dorotea Orem**

Dorotea Orem menciona que los cuidados de enfermería son la agrupación de acciones que oferta enfermería en base a un conocimiento previo a aquellas personas que necesitan satisfacer sus necesidades básicas debido a una ausencia o falta de autocuidado, es decir la enfermera orienta sus cuidados en satisfacer las necesidades de los pacientes (43).

En ese sentido Dorotea Orem reporta que el estado de salud de las personas es una condición constante que se ve influenciada por la calidad de autocuidados que pueda desarrollar en su quehacer diario, es decir la persona que establece y aplica estilos de vida saludable incrementa beneficios para su salud física y mental con la mínima cantidad de riesgos saludables. De forma paralela Orem menciona que en las situaciones que los

pacientes se encuentren bajo el cuidado de la enfermera, dicha relación se volverá cada vez más compleja según el nivel de necesidades básicas que tenga el paciente, es decir si un paciente presente una déficit de autocuidado debido a su condición crítica entonces la enfermera deberá enfatizar una serie de cuidados orientados a satisfacer el conjunto de necesidades básicas del paciente con el propósito de favorecer con en el tratamiento y recuperación de su estado de salud (44).

Dicho ello, Orem enfatiza el uso de la escala de necesidades fundamentales propuestas por Maslow para poder desarrollar lo que ella denomina el autocuidado, es decir, dicho autocuidado se podrá lograr si la persona puede satisfacer de manera satisfactoria sus necesidades de seguridad, fisiológicas, de pertenencia y amor, de estima y por último las de autorrealización, además define a la enfermería como la respuesta que se presenta ante la falta de satisfacción de las necesidades de las personas con un déficit de autocuidado (45):

En relación a ello, Orem propone tres requisitos fundamentales para el cuidado donde señala a los requisitos universales definidos como aquellas necesidades básicas que la persona debe satisfacer para poder vivir según su etapa de vida, los requisitos del cuidado de sí mismo definidos como aquellos procesos de desarrollo que pueden afectar la salud y por último los requisitos de cuidado de sí mismo por desviación de la salud definidos como aquella existencia de defectos de constitución, genéticos y estructura que se relacionan con sus efectos, es decir el cuidado de la enfermera se debe orientar a que las necesidades del paciente queden satisfechas en las diferentes etapas de vida, condiciones de salud y desarrollo que presentan con el propósito de fomentar el autocuidado y generar una independencia del cuidado (46).

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El presente estudio propone un método denominado hipotético – deductivo, el cual se desarrolla a partir de una situación problema, para luego plantear una hipótesis apoyada en un marco teórico y contrastarla con la realidad encontrada, de tal manera que se pueda aceptar o no la hipótesis propuesta, en otras palabras se parte una premisa general a particular (47).

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

El enfoque del actual estudio es el cuantitativo en razón que la información recolectada será cuantificada y descrita en cantidades, porcentajes y confrontación teórica de las variables propuestas en el estudio (48).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El presente estudio es de tipo aplicada ya que parte de un marco teórico existente y el planteamiento de una hipótesis que luego se contrastará y así determinar una conclusión que evidencia la realidad encontrada en relación a la satisfacción del adulto mayor y la calidad de cuidado de enfermería (49).

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

El estudio desarrolla un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Es de diseño no experimental en razón que no se efectuará la manipulación de ninguna de las variables de estudio, es de corte transversal ya que la información se recolectará en un determinado momento y correlacional debido a que el estudio busca determinar la relación entre las variables propuestas: satisfacción del adulto mayor y la calidad de cuidado de enfermería (50).

### **3.5. Población muestra y muestreo**

#### **Población.**

Para el actual estudio se considerará 100 adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

#### **Muestra.**

La muestra del actual estudio será una muestra censal, es decir se tomará en cuenta a todos los integrantes de la población, los cuales ascienden a 100 adultos mayores.

#### **Muestreo**

La técnica de muestreo que se aplicará es la no probabilística por conveniencia la cual seleccionará a los participantes según los criterios del investigador.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes adultos mayores (60 años a más) que se encuentren hospitalizados en el área de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, de ambos sexos y que voluntariamente decidan participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no acrediten el cumplimiento de los criterios señalados anteriormente.

### **3.6. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Calidad de cuidado que brinda la enfermera

**Variable 2:** Satisfacción de los adultos mayores

## Operacionalización de las variables:

| Variables                        | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                     | Indicadores   | Escala de medición | Valor final       |
|----------------------------------|--|---|---------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| Calidad de cuidado de enfermería | La calidad cuidado que brinda la enfermera es el nivel favorable del cumplimiento de las acciones planteadas bajo el fundamento cognitivo y práctico, y la orientación de satisfacer las necesidades básicas del paciente. | Es el conjunto de acciones que brinda el profesional de enfermería teniendo en cuenta las interrelaciones que se dan entre la enfermera y el paciente, los aspectos técnicos al realizar el cuidado y el entorno donde se ofrece el cuidado, para lo cual se aplicará un cuestionario para poder medirlo y tendrá como valores finales una calidad de cuidado de enfermería alta, media y baja. | Humana                          | Respeto durante la atención<br>Información completa en los cuidados<br>Interés durante los cuidados<br>Amabilidad al brindar el cuidado<br>Ética profesional durante todo momento   | Ordinal            | Alta<br>(88-120)  |
|                                  |  |   | Técnico científica              | Efectividad del cuidado<br>Eficacia del cuidado<br>Eficiencia del cuidado<br>Continuidad durante los cuidados<br>Seguridad en los procesos de cuidado<br>Integralidad en los cuidados<br>Comodidad durante el cuidado   |                    | Media<br>(54-87)  |
|                                  |  |   | Entorno                         | Ambientación donde se brinda el cuidado<br>Limpieza donde se brinda el cuidado<br>Orden donde se brinda el cuidado<br>Privacidad donde se brinda el cuidado   |                    | Mala<br>(20-53)   |
|                                  |  |   | Accesibilidad                   | Alivio del dolor, procedimientos a tiempo, frecuencia de atención, respuesta rápida, respuesta al llamado.<br>Grupos de control, información clara, educación de la enfermera, sugerencias de preguntas médicas, honestidad.  |                    |                   |
| Satisfacción del adulto mayor    | La satisfacción de los pacientes son las percepciones que experimenta una persona en el instante que logra equilibrar una necesidad insatisfecha en una institución hospitalaria.  | Es el grado que percibe los adultos mayores en relación a la aceptación y conformidad del cuidado brindado por enfermería de hospitalización en sus componentes explica y facilita, mantiene relación de confianza, accesibilidad, conforta, monitorea y hace seguimiento y se anticipa y será medido por medio de un instrumento con valor final de una satisfacción baja, media y alta        | Explica y facilita              | Descanso, motivación, amabilidad, alegría, conversaciones, contacto físico, escucha activa, diálogo amable, participación familiar.<br>Atención nocturna, Interrelación personal y familiar, Acuerdos sanitarios, Atención exclusiva, Interés constante, Establecimiento de metas, Oportunidad de comunicación, Conciliación. | Ordinal            | Alta<br>(139-184) |
|                                  |  |   | Conforta                        | Aclaración de dudas, Inclusión en el cuidado, Situación de salud, Consideración en la atención, respeto, expresión de sentimientos, acercamiento respetuoso, identificación como persona, presentación como profesional.  |                    | Media<br>(93-138) |
|                                  |  |   | Se anticipa                     | Identificación, cumplimiento de atención, Organización de la atención, Seguridad de atención, Calma en la atención, Educación a familiares, Identificación de emergencia  |                    | Baja<br>(46-92)   |
|                                  |  |   | Mantiene relación de confianza. |   |                    |                   |

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

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta será la técnica a utilizar para recolectar la información de las dos variables propuestas.

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

Para recolectar la información se usarán dos cuestionarios. Para medir la variable calidad de cuidado en enfermería se aplicará un instrumento elaborado en Perú por Marcelo (51) en el 2019 el cual contiene 35 ítems y establece 3 dimensiones: humana, técnica y entorno. Para la medición de la variable satisfacción del adulto mayor se aplicará un cuestionario elaborado por Patricia Larson y adaptado en Perú por Velásquez y Vidal (52) en el 2018 el cual contiene 46 ítems y establece 6 dimensiones: se anticipa, accesibilidad, explica y facilita, conforta, monitorea y hace seguimiento y mantiene relación de confianza.

#### **3.7.3. Validación**

En relación al cuestionario que mide la calidad de cuidado de enfermería propuesto por Marcelo (51) se verifica que dicho instrumento fue validado en su estudio titulado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima – Perú 2019” mediante juicio de expertos y se concluyó con un nivel de concordancia buena mediante un resultado de 77.96% a partir del índice de Kappa.

En relación al cuestionario que mide la satisfacción del adulto mayor propuesto por Velásquez y Vidal (52) se verifica que dicho instrumento fue validado en su estudio titulado: “Nivel de Satisfacción Sobre Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2019” mediante juicio de expertos, quienes refirieron una opinión favorable y otorgaron la aplicabilidad de dicho instrumento.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

En relación al instrumento que mide la calidad de cuidado de la enfermera propuesto por Marcelo (51) se verifica que para determinar su confiabilidad se aplicó la prueba piloto a veinte pacientes, obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.89, lo cual otorga una confiabilidad aceptable del instrumento.

En relación al cuestionario que mide la satisfacción del adulto mayor propuesto por Velásquez y Vidal (52) se verifica que para determinar su confiabilidad se aplicó la prueba piloto a 30 pacientes, obteniendo un valor de coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.995, otorgando una confiabilidad del cuestionario aceptable.

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Para recolectar la información se iniciará la coordinación con el área directiva del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen y una vez obtenida se iniciará la aplicación de cuestionarios a los pacientes previo consentimiento informado.

Una vez que se culmine de recolectar la información se procederá a formular la base de datos que permita plantear los resultados descriptivos e inferenciales. Los resultados descriptivos serán presentados mediante cantidades y porcentajes en tablas según las variables de estudio y sus dimensiones, mientras que los resultados inferenciales serán presentados a base del coeficiente de correlación de Spearman y el uso del programa estadístico SPSS versión 23.

#### **3.9. Aspectos éticos.**

La actual investigación desarrollará la ética y sus principios como parte de la ética que se aplica en los estudios de investigación, según el siguiente detalle:

Principio de Autonomía: Dicho principio se desarrollará en el momento en que los pacientes acepten voluntariamente participar del estudio mediante el consentimiento informado.

Principio de No maleficencia: Dicho principio se desarrollará durante todo el estudio en relación que no se realizará ninguna acción que afecte de alguna manera a los pacientes que participarán del estudio.

Principio de Confidencialidad: Dicho principio se desarrollará en el marco del anonimato de la información brindada por los pacientes que participarán del estudio.

Principio de Beneficencia: Dicho principio se desarrollará durante la orientación a los pacientes sobre los beneficios que otorgará el estudio con los resultados que se encontrarán en relación al proceso de atención que ofrece la enfermera y su calidad de cuidado.

Principio de Justicia: Dicho principio se desarrollará durante el proceso de elegir a los pacientes que participarán en el estudio, siendo este proceso llevado de manera justa, considerada y respetuosa.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES   | 2023 |      |     |     |         |     |
|---|------|------|-----|-----|---------|-----|
|   | ENE. | FEB. | MAR | ABR | MA<br>Y | JUN |
| Identificación del problema   |      |      |     |     |         |     |
| Revisión bibliográfica  |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la situación problemática. Formulación del problema.                             |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de los objetivos (General y específicos)  |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y práctica)                              |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la limitación de la investigación (Temporal, espacial y recursos)                |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas de las variables)                   |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la hipótesis (General y específicos)   |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la metodología (Método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)              |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de la población, muestra y muestreo.  |      |      |     |     |         |     |
| Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.                                |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validación y confiabilidad) |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos.                                      |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de los aspectos éticos.   |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de los aspectos administrativos (Cronograma y presupuesto)                          |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de las referencias según normas Vancouver.  |      |      |     |     |         |     |
| Elaboración de los anexos.  |      |      |     |     |         |     |
| Revisión Final de proyecto.   |      |      |     |     |         |     |
| Aprobación del proyecto.  |      |      |     |     |         |     |
| Aplicación del trabajo de campo.  |      |      |     |     |         |     |
| Redacción del informe.  |      |      |     |     |         |     |

**LEYENDA:**

Actividades Cumplidas



Actividades por cumplir



#### 4.2. Presupuesto

| <b>Componente</b>                | <b>Cantidad</b> | <b>Precio unitario</b> | <b>Precio total</b> |
|----------------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| Humano                           |                 |                        |                     |
| Movilidad local                  | 6               | 40                     | 240                 |
| Material directo y equipos       |                 |                        |                     |
| Laptop                           | 1               | 500                    | 500                 |
| Impresora                        | 1               | 100                    | 100                 |
| Materiales de escritorio         | 1               | 200                    | 200                 |
| Servicios                        |                 |                        |                     |
| Servicio estadístico             | 1               | 500                    | 500                 |
| Servicio consultoría             | 1               | 300                    | 300                 |
| Servicio de anillado y empastado | 1               | 100                    | 100                 |
| Imprevistos                      |                 |                        |                     |
| Gastos varios                    | 1               | 200                    | 200                 |
|                                  |                 | <b>Total</b>           | <b>S/.2140</b>      |

## 5. REFERENCIAS

1. OMS. Envejecimiento y salud. [Internet]; 2022 [citado el 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.
2. OPS. Un panorama de las ciudades y comunidades amigables con las personas mayores en las Américas durante la pandemia de la COVID-19. [Internet]; 2021 [citado el 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54661/OPSFPLHLCOVID-19210029\\_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54661/OPSFPLHLCOVID-19210029_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [citado el 10 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Nigussie TS, Hailegiorgis TB, Hilina KA, Tesfa DH. Investigación de la satisfacción de los pacientes ingresados con la atención de enfermería en el hospital de referencia Debre Berhan en Etiopía: un estudio transversal. *BMJ Open*. 2018; 8(5).
5. Lofi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Evaluación de la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. *Nursing Open*. 2019; 6(3).
6. Tuesta NJ. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Revista Archivos de Medicina*. 2018; 18(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273857650014/273857650014.pdf>
7. Chumioque DM. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero Servicio de Geriátrica del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio-setiembre 2017 [Tesis de especialidad], Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2018. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)

8. Valverde AD. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima [Tesis de especialidad], Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde\\_ad.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
9. Sánchez FG, Naún SY, Baró BT, Serrano DC. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. Revista Información Científica. 2018; 97(5): 999-1009. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinfcie/ric-2018/ric185i.pdf>
10. Martínez CN. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. Revista de investigación y casos en salud. 2018; 3(2) 64-71. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/79/64>
11. Oliva MM, Ramos CL. Calidad del cuidado de enfermería a la persona mayor institucionalizada: Una mirada desde la teoría de Jean Watson Montería 2022 [Tesis de especialidad], Córdoba, Universidad de Córdoba, 2022. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6551/Mar%C3%ADan-Karina-y-Luisa-Fernanda.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
12. Davis TG, Bustamante MW, López CI. La buena enfermera según las personas mayores: "que sea amable, dedicada y que me explique". Revista Index de Enfermería. 2021; 29(3). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004)
13. Paute BK. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, "Centro Geriátrico Cristo Rey". Cuenca, 2019 [Tesis de especialidad], Cuenca: Universidad de Cuenca, 2019. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
14. Solís OG. Percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería en el área de medicina interna en el establecimiento de salud "A" de la ciudad de Esmeraldas [Tesis de especialidad], Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica

- del Ecuador, 2018. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1588/1/SOLIS%20OLIVE%20GLORIA%20ISABEL.pdf>
15. Ozturk H, Demirsoy N, Florczak K. Percepciones de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un hospital universitario. *Revista trimestral de ciencia de enfermería*. 2019; 33(1). Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0894318419881798>
  16. Baca AS, Ruiz RZ. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo [Tesis de especialidad], Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
  17. Diaz MR, Encalada LS. Calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de adultos mayores de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020 [Tesis de especialidad], Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2020. Disponible en: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/11770/ENdimarm%26enllsc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  18. Araujo RM, Muñoz PE. Calidad Del Cuidado De Enfermería y Grado De Satisfacción Del Adulto Mayor En Un Hospital Público De Trujillo [Tesis de especialidad], Trujillo, Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo\\_RM-Mu%c3%b1oz\\_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo_RM-Mu%c3%b1oz_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. Fernández SV, Servan TB. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020. [Tesis de especialidad], Lima, Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62871/Fern%c3%a1ndez\\_SV-Servan\\_TB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62871/Fern%c3%a1ndez_SV-Servan_TB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Quicaña HL, Gómez CM. Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del Hospital Municipal Arequipa 2021 [Tesis de especialidad], Ica, Universidad Autónoma de

- Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1524/3/Maryori%20Lizabeth%20Gomez%20Calsin.pdf>
21. Fariño CJ, Cercado MA, Vera LE, Valle FJ, Ocaña OA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 2018; 39(32): p. 22-34. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
  22. Gutiérrez BZ, Lorenzo GM, Berríos RA. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad*. 2019; 3(1): p. 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
  23. Mejías SY. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR*. 2019; 29(3) p. 1-9. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
  24. García FE. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*. 2018; 6(1) p. 54-58. Disponible en: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>
  25. Jópez RE, Sifuentes VM, Lucero RR, Lilia AS, Perea GG. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Revista Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*. 2021; 9(23): p. 1-20. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003)
  26. Menéndez T, Panunzio A, Veliz I, Anzules J, Delgado D. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 2020; 6(4) p. 1304-1311. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>

27. George QR, Gámez TY, Matos LD, González RI, Labori RR, Guevara SS. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Revista INFODIR. 2021; 17(35): p. 1-27. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>
28. Torres BR, Aguilar EJ, Bolado GP. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2020; 28(1): p. 5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
29. Llames FG, Bejaraon AD, Marquez rL, Ponce PC, Martínez rR. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018; 8(1) p. 18-26. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
30. Lima DP, Teles DM, Lima DR, Viera DB, Cardoso RR, Melo GT. Cultura de seguridad del paciente en la perspectiva del equipo de. Revista Enfermería Global. 2020; 60.
31. Hurtado HE, Jorge LR, Inés BR. Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. Revista de la Asociación Médica Argentina. 2021; 134(1): p. 18-25. Disponible en: [https://www.ama-med.org.ar/uploads\\_archivos/2147/Rev-1-2021\\_pag-18-25\\_Losardo.pdf](https://www.ama-med.org.ar/uploads_archivos/2147/Rev-1-2021_pag-18-25_Losardo.pdf)
32. Mejías SY, Borges OL. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Revista Humanidades Médicas. 2021; 21(1) p. 224-238. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202021000100224](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224)
33. Salas PJ. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. 2021; 5(1) p. 253-266. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
34. Duron D, Antúnez K, Simons P, Carias A, Naira D. Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos Municipio de Gracias, Honduras.

- Revista de Facultad de Ciencias Promedio. 2020; 17(1): p. 15-25. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Carias/publication/351613153\\_Satisfaccion\\_en\\_la\\_calidad\\_de\\_atencion\\_de\\_salud\\_en\\_pacientes\\_hipertensos\\_Municipio\\_de\\_Gracias\\_Honduras/links/60a07b8f299bf147699f35a8/Satisfaccion-en-la-calidad-](https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Carias/publication/351613153_Satisfaccion_en_la_calidad_de_atencion_de_salud_en_pacientes_hipertensos_Municipio_de_Gracias_Honduras/links/60a07b8f299bf147699f35a8/Satisfaccion-en-la-calidad-)
35. Henao ND, Giraldo VA, Yepes DC. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018; 17(34). Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos\\_2018\\_EvaluarCalidadSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos_2018_EvaluarCalidadSalud.pdf)
  36. Palmieri M, D S. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. Revista de la Facultad de Odontología. 2020; 30(1). Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
  37. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012.
  38. Massip PC, Ortiz RRM, Lantá AMdC, Madai PF, Infante OI. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4).
  39. Jaraíz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. 2013 Julio;(32): p. 161-181.
  40. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 2000; 114(Supl 3): p. 26-33.
  41. Pat pech ME, Soto Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2017; 25(2): p. 119-123.

42. Sepúlveda, Judith CG. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*. 2016; 4.
43. Bello FN. *Fundamentos de Enfermería La Habana: Ciencias Médicas*; 2010.
44. Berman, Audrey J. S, Shirlee. *Fundamentos de Enfermería Kozier y Erb*. Novena ed. España: Pearson; 2013.
45. Potter PA, Perry AG. *Fundamentos de enfermería*. Octava ed. Barcelona: ELSEVIER; 2013.
46. Reyes GE. *Fundamentos de Enfermería: Ciencia, Metodología y Tecnología México: El Manual Moderno*; 2009.
47. Tamayo T. *Metodología de la investigación*. tercera edición ed. Madrid; 2008.
48. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LM. *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.
49. Valderrama MS. *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Cuarta ed. Lima: San Marcos; 2015.
50. Ñaupas HP, Valdivia DM, Palacios VJ, Romero DH. *Metodología de la investigación Cuantitativa. Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Quinta ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
51. Marcelo MD. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma 2019 Tesis de maestría*, Lima, Universidad Norbert Wiener. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061\\_44\\_944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44_944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
52. Velásquez RT, Vidal PO. *Nivel de Satisfacción Sobre Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2019 [Tesis de especialidad]*, Trujillo: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40450/Velasquez\\_RTE-Vidal\\_POJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40450/Velasquez_RTE-Vidal_POJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023

| Formulación del Problema   | Objetivos  | Hipótesis   | Variables   | Diseño metodológico  |
|--|--|---|---|--|
| <b>Problema General:</b><br>¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023?                             | <b>Objetivo general:</b><br>Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.                             | <b>Hipótesis general:</b><br>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.                             | <b>Variable 1:</b><br>Calidad de cuidado de enfermería<br><br><b>Dimensiones</b><br>Humana<br>Técnico científica<br>Entorno | <b>Tipo:</b> Aplicada<br><b>Método:</b> Hipotético – Deductivo<br><b>Diseño:</b> No experimental transversal correlacional<br><b>Población:</b> Conformado por 100 adultos mayores hospitalizados. |
| <b>Problemas Específicos:</b><br>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023? | <b>Objetivos específicos:</b><br>Determinar cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023. | <b>Hipótesis específicas:</b><br>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2023. | <b>Variable 2:</b> Satisfacción del adulto mayor  |  |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023?                      | Determinar cuál es la relación entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.                      | Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.                      | <b>Dimensiones</b><br>Accesibilidad<br>Explica y facilita<br>Conforta<br>Se anticipa  |  |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023?                                 | Determinar cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2023.                                 | Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2023.                                 | Mantiene relación de confianza<br>Monitoreo y hace seguimiento  |  |
|  |  |   |   |  |

## Anexo 2: Cuestionario

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

#### A. Introducción

El actual cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la calidad de cuidado que ofrece el profesional de enfermería, motivo por el que se solicita responda de forma sincera y veraz.

#### B. Instrucciones

A continuación se presenta un listado de enunciados, marque con X según su experiencia y opinión teniendo en cuenta los siguientes valores: S = SIEMPRE, AM= A MENUDO, AV = A VECES, RV = RARA VEZ y N = NUNCA

#### C. DATOS GENERALES

Edad: 18 - 30 ( ) 31 - 40 ( ) 41 - 50 ( ) 51 - 60 ( )

Sexo: Masculino ( ) (2) Femenino ( ) (1)

#### D. CONTENIDO

| ENUNCIADOS       |    |  | N | RV | AV | AM | S |
|------------------|----|--|---|----|----|----|---|
| DIMENSIÓN HUMANA | 1  | Durante su estancia hospitalaria el profesional de enfermería lo llamaba por su nombre.                              |   |    |    |    |   |
|                  | 2  | El profesional de enfermería le otorga información precisa y clara.  |   |    |    |    |   |
|                  | 3  | El profesional de enfermería lo visitaba con frecuencia para constatar su condición de salud.                        |   |    |    |    |   |
|                  | 4  | El profesional de enfermería le solicita que la llame cuando siente algún malestar.                                  |   |    |    |    |   |
|                  | 5  | El profesional de enfermería la educa sobre su autocuidado.  |   |    |    |    |   |
|                  | 6  | El profesional de enfermería le brinda sugerencias sobre interrogantes para que se las formule a su médico tratante. |   |    |    |    |   |
|                  | 7  | El profesional de enfermería fomenta la motivación mediante aspectos positivos en su tratamiento.                    |   |    |    |    |   |
|                  | 8  | El profesional de enfermería conversa con usted  |   |    |    |    |   |
|                  | 9  | El profesional de enfermería lo escucha con atentamente.   |   |    |    |    |   |
|                  | 10 | El profesional de enfermería dialoga con usted de forma amable.  |   |    |    |    |   |
|                  | 11 | El profesional de enfermería es respetuosa con sus costumbres y creencias.   |   |    |    |    |   |

|                              |    |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|
|                              | 12 | El profesional de enfermería se ha presentado e identificado con usted.  |  |  |  |  |  |
|                              | 13 | El profesional de enfermería es agradable y amistoso con su familia.   |  |  |  |  |  |
|                              | 14 | El profesional de enfermería solicita su autorización previa ante de realizar un procedimiento.                  |  |  |  |  |  |
|                              | 15 | El profesional de enfermería lo consuela mediante el contacto físico cuando es necesario.                        |  |  |  |  |  |
| DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA | 16 | El profesional de enfermería solicita la atención médica cuando es necesaria.                                    |  |  |  |  |  |
|                              | 17 | El profesional de enfermería trabaja de forma organizada.  |  |  |  |  |  |
|                              | 18 | El profesional de enfermería le ofrece la confianza para que se exprese en cuanto a su tratamiento y enfermedad. |  |  |  |  |  |
|                              | 19 | El profesional de enfermería prioriza su atención ante todo.   |  |  |  |  |  |
|                              | 20 | El profesional de enfermería porta su identificación y uniforme.   |  |  |  |  |  |
|                              | 21 | El profesional de enfermería realiza los procedimientos de forma segura.   |  |  |  |  |  |
|                              | 22 | El profesional de enfermería involucra a la familia dentro del proceso de autocuidado.                           |  |  |  |  |  |
|                              | 23 | El profesional de enfermería le ofrece su tratamiento y ejecuta sus procedimientos en el tiempo indicado.        |  |  |  |  |  |
|                              | 24 | El profesional de enfermería se acerca de forma rápida cuando se le llama.                                       |  |  |  |  |  |
|                              | 25 | El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su descanso.  |  |  |  |  |  |
|                              | 26 | El profesional de enfermería favorece el involucramiento de la familia en su autocuidado.                        |  |  |  |  |  |
|                              | 27 | El profesional de enfermería no se distrae al realizar un procedimiento.   |  |  |  |  |  |
|                              | 28 | El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.                            |  |  |  |  |  |
|                              | 29 | El profesional de enfermería lo involucra en su cuidado.   |  |  |  |  |  |
|                              | 30 | El profesional de enfermería es respetuosa con usted.  |  |  |  |  |  |
| DIMENSIÓN ENTORNO            | 31 | La limpieza y orden era cualidades del lugar donde se le atendía.  |  |  |  |  |  |
|                              | 32 | El profesional de enfermería realizaba sus procedimientos manteniendo la limpieza.                               |  |  |  |  |  |
|                              | 33 | El profesional de enfermería mantenía su condición de salud privadamente.  |  |  |  |  |  |
|                              | 34 | El mobiliario como la cama era cómoda y benefició que se recuperara.   |  |  |  |  |  |
|                              | 35 | La ambientación fue adecuada durante su permanencia.   |  |  |  |  |  |

### Categorización de la variable calidad de cuidado de enfermería:

- a. Alta calidad: de 88 a 120 puntos.
- b. Media calidad: de 54 a 87 puntos
- c. Baja calidad: de 20 a 53 puntos

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

### A. Introducción

El actual cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la satisfacción de los pacientes, motivo por el que se solicita respuesta de forma sincera y veraz.

### B. Instrucciones

A continuación se presenta un listado de enunciados, marque con X según su experiencia y opinión teniendo en cuenta los siguientes valores

1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre

| Nº | Preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1  | El profesional de enfermería se acerca a su persona para realizar un procedimiento o aliviarle el dolor.             |   |   |   |   |
| 2  | El profesional de enfermería realiza los procedimientos y brinda tratamiento en un tiempo establecido                |   |   |   |   |
| 3  | El profesional de enfermería lo visita frecuentemente para evaluarlo.  |   |   |   |   |
| 4  | El profesional de enfermería acude al llamado de forma fácil.  |   |   |   |   |
| 5  | El profesional de enfermería le solicite la llame en caso se siente mal.   |   |   |   |   |
| 6  | El profesional de enfermería le brinda información sobre formas de controlar y realizar seguimiento a su enfermedad. |   |   |   |   |
| 7  | El profesional de enfermería informa clara y precisamente su condición de salud.                                     |   |   |   |   |
| 8  | El profesional de enfermería lo educa sobre su autocuidado.  |   |   |   |   |
| 9  | El profesional de enfermería realiza sugerencias sobre consultas que le puede formular a su médico tratante.         |   |   |   |   |
| 10 | El profesional de enfermería se muestra con usted de forma honesta.  |   |   |   |   |
| 11 | El profesional de enfermería prioriza su descanso.   |   |   |   |   |
| 12 | El profesional de enfermería identifica lo positivo del tratamiento.   |   |   |   |   |
| 13 | El profesional de enfermería es amable con usted.  |   |   |   |   |
| 14 | El profesional de enfermería demuestra su alegría.   |   |   |   |   |
| 15 | El profesional de enfermería conversa con usted.   |   |   |   |   |
| 16 | El profesional de enfermería lo consuela cuando es necesario.  |   |   |   |   |
| 17 | El profesional de enfermería presta atención cuando lo escucha.  |   |   |   |   |
| 18 | El profesional de enfermería dialoga de forma amable con usted.  |   |   |   |   |
| 19 | El profesional de enfermería involucra a su familia como parte de su cuidado.  |   |   |   |   |
| 20 | El profesional de enfermería está más alerta de usted en las noches.   |   |   |   |   |
| 21 | El profesional de enfermería dialoga asertivamente con usted y familia en relación a su condición de salud.          |   |   |   |   |
| 22 | El profesional de enfermería coordina nuevos planes de atención con usted.   |   |   |   |   |
| 23 | El profesional de enfermería está al tanto de sus necesidades.   |   |   |   |   |
| 24 | El profesional de enfermería es comprensiva y atenta.  |   |   |   |   |
| 25 | El profesional de enfermería no se distrae mientras le realiza un procedimiento.                                     |   |   |   |   |
| 26 | El profesional de enfermería mantiene su cuidado en todo el momento de su estancia.                                  |   |   |   |   |
| 27 | El profesional de enfermería lo apoya con el establecimiento de metas.   |   |   |   |   |
| 28 | El profesional de enfermería es oportuna al hablar sobre su condición de salud.                                      |   |   |   |   |
| 29 | El profesional de enfermería es conciliadora respecto a su tratamiento.  |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 30 | El profesional de enfermería la orienta ante una duda sobre su condición de salud.      |  |  |  |  |
| 31 | El profesional de enfermería la incluye en la planificación de su cuidado.              |  |  |  |  |
| 32 | El profesional de enfermería lo anima para que haga sus consultas a su médico tratante. |  |  |  |  |
| 33 | El profesional de enfermería prioriza su atención ante todo.                            |  |  |  |  |
| 34 | El profesional de enfermería es agradable y amistosa con su familia.                    |  |  |  |  |
| 35 | El profesional de enfermería le facilita sus expresiones sentimentales.                 |  |  |  |  |
| 36 | El profesional de enfermería es respetuoso.   |  |  |  |  |
| 37 | El profesional de enfermería lo trata de forma individual y con respeto.                |  |  |  |  |
| 38 | El profesional de enfermería se presenta e identifica.                                  |  |  |  |  |
| 39 | El profesional de enfermería porta el carné y uniforme.                                 |  |  |  |  |
| 40 | El profesional de enfermería administra a la hora indicada sus tratamientos.            |  |  |  |  |
| 41 | El profesional de enfermería es organizado en su trabajo.                               |  |  |  |  |
| 42 | El profesional de enfermería atiende de forma segura.                                   |  |  |  |  |
| 43 | El profesional de enfermería es calmado.  |  |  |  |  |
| 44 | El profesional de enfermería oferta un buen cuidado.                                    |  |  |  |  |
| 45 | El profesional de enfermería se asegura que su familia sepa cómo cuidarlo.              |  |  |  |  |
| 46 | El profesional de enfermería identifica el momento en el cual se debe llamar al médico. |  |  |  |  |

**Categorización de la variable satisfacción del paciente:**

- a. Alta: de 139 a 184 puntos.
- b. Media: de 93 a 138 puntos
- c. Baja: de 46 a 92 puntos

### **Anexo 3: Consentimiento Informado**

#### **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA-2023**

La presente investigación es conducida por: Sandra Pilar Torres Zárate, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para poder obtener el grado de Segunda Especialidad en Enfermería de Geriátrica. La finalidad de la investigación es establecer de qué manera se relaciona la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores. La investigación consistirá en recolectar los datos mediante dos cuestionarios en la cual se conocerán las opiniones en relación a las variables propuestas. Participar del estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Esta información se trasladará a una base de datos de la investigadora. De la misma manera, usted puede eliminar, actualizar o modificar, según su conveniencia, su información personal en cualquier momento, garantizando que la información será confidencial.

Puede realizar cualquier consulta sobre el estudio en el desarrollo del mismo y puede retirarse también en dicho tiempo sin generar un hecho que lo perjudique, además no realizará ningún gasto ni recibirá alguna retribución económica a cambio de su participación y se comunicarán los resultados finales.

Agradeciendo de antemano su participación.

Mediante el presente documento yo,.....  
Identificado con DNI....., acepto voluntariamente participar en este estudio,  
desarrollado por Sandra Pilar Torres Zárata, la cual me ha informado sobre el objetivo de  
estudio, aceptando el uso de mi información brindada para el logro de los objetivos del  
estudio.

Asimismo se me informa que se me brindará una copia del presente documento y podré  
solicitar información sobre el estudio a desarrollar.

Firmo como signo de conformidad:

\_\_\_\_\_  
DNI:.....

Fecha: .....

Teléfono celular:.....

Correo electrónico:.....