



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN**  
**GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología

**Presentado por:**

**Autora:** Ccama Cansaya, Elizabeth


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-6403-8589>

**Asesora:** Dra. Rojas Carbajal, Milagros Esther

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9930-3463>

**Lima – Perú**

**2025**

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

Yo, **Elizabeth Cccama Cansaya** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Geriatría y Gerontología**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025”**. Asesorado por el docente: Milagros Esther Rojas Carbajal DNI: 21881452 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9612-008X> tiene un índice de similitud de (3) (TRES) % con código OID: 14912:545494554 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  
 Elizabeth Ccama Cansaya  
 DNI: 46064243



.....  
 Firma  
 Milagros Esther Rojas Carbajal  
 DNI: 21881452

Lima, 07 de ENERO de 2026

**Dedicatoria**

A mis padres, con gratitud y cariño, ya que ellos me enseñaron a esforzarme y encontrar valor en cada lección de vida junto a su perseverancia y dedicación me lograron vendar la oportunidad de formarme en el ámbito académico. Esta investigación refleja su compromiso y amor y me recuerda la importancia de trabajar de manera constante y lograr siempre la pasión por el conocimiento.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad Norbert Wiener debido a que me abrió sus puertas y me dio la oportunidad de desarrollarme profesionalmente. Existiendo un especial reconocimiento a mi servicio, cuyo constante apoyo, confianza en mis capacidades y disposición para ayudarme han logrado ser esenciales para la realización de este trabajo.

**Jurado**

Presidente : Mg. Juan Esteban Rojas Trujillo  
Secretario : Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar  
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Índice</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	1
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	3
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	3
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	3
<b>1.3. Objetivos</b> .....	4
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	4
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	4
<b>1.4. Justificación</b> .....	4
<b>1.4.1. Justificación teórica</b> .....	4
<b>1.4.2. Justificación metodológica</b> .....	5
<b>1.4.3. Justificación practica</b> .....	5
<b>1.5. Delimitación</b> .....	6
<b>1.5.1. Temporal</b> .....	6
<b>1.5.2. Espacial</b> .....	6
<b>1.5.3. Población o unidad de análisis</b> .....	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	7
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	7

2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Formulación de hipótesis.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1. Hipótesis general.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.2. Hipótesis específicas .....</b>	<b>19</b>
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Método de investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. Enfoque de investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3. Tipo de investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>3.4. Diseño de la investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>3.5. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>21</b>
<b>3.6. Variables y operacionalización .....</b>	<b>23</b>
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>25</b>
<b>3.7.1. Técnica.....</b>	<b>25</b>
<b>3.7.2. Descripción .....</b>	<b>25</b>
<b>3.7.3. Validación.....</b>	<b>26</b>
<b>3.7.4. Confiabilidad.....</b>	<b>26</b>
<b>3.8. Procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>3.9. Aspectos éticos.....</b>	<b>28</b>
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Cronograma.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2. Presupuesto .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia .....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos. ....</b>	<b>50</b>

<b>Anexo 03: Consentimiento informado .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 04: Informe de originalidad .....</b>	<b>56</b>



## Resumen

**Introducción:** La calidad del servicio que brinda la enfermera es un elemento esencial en la satisfacción que presenta el paciente adulto mayor que está hospitalizado, generando un impacto tanto físico como emocional, en donde cuidar de sus necesidades podrá generar un aspecto positivo en esta población vulnerable. El **objetivo** será determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025. **Métodos:** Se llevó a cabo una disertación de tipo aplicada, hipotético deductivo, correlacional, cuantitativo, no experimental y corte transversal, en el caso de la muestra se trabajará con 80 pacientes adultos mayores. Para recolectar los datos se hará uso de dos cuestionarios a través de la técnica de la encuesta, lo que permitirá desarrollar un repositorio de datos por variable que consecuentemente se analizará por el SPSS 26.0. que brindará información estadística de índole descriptiva por medio de cuadros y representaciones gráficas e inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman que permitirá validar las conjeturas de la disertación.

**Palabras claves:** Calidad de atención, personal de enfermería, adultos mayores.

## **Abstract**

**Introduction:** The quality of the service provided by the nurse is an essential element in the satisfaction presented by the elderly patient who is hospitalized, generating both a physical and emotional impact, where taking care of their needs can generate a positive aspect in this vulnerable population. The objective will be to determine the relationship between the quality of care of nursing staff and satisfaction in older adults hospitalized in the Medicine Service of a Hospital in Puno, 2025. **Methods:** the research is applied with a hypothetical deductive method where the level will be correlational working with a quantitative approach of non-experimental design and cross-section, in the case of the sample we will work with 80 elderly patients. To collect the data, two questionnaires will be used through the survey technique, which will allow the development of a database by variable that will then be analyzed by the SPSS 26.0 program. which will provide descriptive statistics with tables and figures and inferential statistics through Spearman's Rho test that will allow the study hypotheses to be tested.

**Keywords:** Quality of care, nursing staff, older adults.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud, refirió en 2024 que, a nivel mundial, las personas están viviendo más tiempo, y para 2030, una de cada seis tendrá 60 años o más, lo cual se duplicaría en 2050, alcanzando los 2100 millones. Aunque el envejecimiento comenzó en países de ingresos altos, los cambios más significativos se están viendo en países de ingresos bajos y medianos, donde en 2050 vivirá el “80% de la población mundial mayor de 60 años” (1).

De igual forma en un estudio en Ghana del año 2022 se pudo evidenciar que gran parte de un grupo de adultos mayores en un 73% estuvieron medianamente satisfechos con el servicio de salud que les brindó la enfermera, solo el 27% indicó estar satisfecho, lo cual fue más por un tema de comunicación y falta de indicaciones por parte de la enfermera, en cambio la religión y género no influyó en la satisfacción del paciente (2).

De manera similar, un estudio realizado en Bangkok en 2022 reveló que los adultos mayores representan el 35% de los ingresos hospitalarios por cuidados agudos y casi el 50% del gasto hospitalario. A pesar de que los principios de atención hospitalaria son universales, esta población enfrenta un mayor riesgo de comorbilidades, deterioro funcional y cognitivo, lo que requiere de estructuras hospitalarias acordes a sus necesidades específicas (3).

En América Latina, el nivel de atención que se le brinda al adulto mayor es un problema que esta constante en los servicios de salud esto de acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (OPS) 2023, donde se asocia con la falta de personal que este capacitado, con la carga laboral y otros factores que no logran contribuir a la satisfacción de estos pacientes (4). Asimismo, la satisfacción de los adultos mayores se mide por el grado en que perciben que sus expectativas respecto a los servicios de salud han sido cubiertas. Esta satisfacción depende de

varios factores, como la calidad del trato, la disponibilidad de los servicios, el respeto por su dignidad y la efectividad de los cuidados (5).

A nivel global, la insatisfacción de los adultos mayores con la atención médica es recurrente. La OMS ha señalado que muchos enfrentan barreras para acceder a la atención adecuada, incluyendo largas esperas, falta de atención personalizada y trato deshumanizado (6). En países desarrollados, como Japón, donde el 28% de la población es mayor de 65 años, aunque se han implementado políticas para mejorar la satisfacción de este grupo, persisten quejas sobre la falta de empatía del personal (7). En América Latina, más del 40% de los adultos mayores se sienten insatisfechos con los servicios de salud según la OPS (8).

En Perú, durante el año 2024 el 35% de los adultos mayores expresa insatisfacción con la calidad de la atención en hospitales y centros de salud públicos, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (9) En Puno 2023 según el Ministerio de Salud, la situación es aún más grave, donde el “40% de los adultos mayores considera que la atención recibida no satisface sus necesidades adecuadamente”, destacando la urgente necesidad de mejorar los servicios de salud en esta región (10).

A nivel local en un hospital de Puno, la calidad de la atención brindada a los adultos mayores hospitalizados parece ser un tema recurrente tanto entre los pacientes como entre el personal de enfermería. Durante conversaciones informales con los adultos mayores, varios expresaron sentirse generalmente satisfechos con la atención recibida, pero señalaron que, en ocasiones, experimentan largos períodos de espera y falta de interacción con el personal. Por otro lado, los enfermeros mencionaron las dificultades que enfrentan debido a la alta carga de trabajo y la escasez de recursos, lo que a veces limita la atención personalizada. Aunque se reconoce el esfuerzo por brindar cuidados de calidad, las condiciones laborales del personal parecen influir en la percepción general sobre la satisfacción de los pacientes. Este escenario plantea un problema concreto relacionado con la calidad de atención y la satisfacción en los

adultos mayores, lo que abre el camino para la formulación del siguiente problema de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Está sustentada en la premisa de que la satisfacción de los usuarios y un contexto hospitalario va a depender de manera directa en la calidad del servicio que se proporciona. Alcanzando así un verdadero bienestar, por lo que es necesario ofrecer una atención adecuada en el ámbito sanitario que atienda diversos aspectos no solamente la necesidad física, sino también las emociones que los pacientes puedan tener. De tal manera, se tomará como teoría

base a Watson, que propone una mirada profunda e integral, donde se considera que el ser humano es muy singular y complejo, esta teoría indica la importancia de una construcción empática que se debe dar del paciente y el personal de enfermería, contribuyendo así para lograr una mejora en la calidad de vida. De esta forma, la investigación no solo busca analizar la calidad del cuidado y cómo influye en la satisfacción de los adultos mayores que se encuentran hospitalizados, sino también busca aportar conocimiento para fortalecer la teoría de la práctica respecto al cuidado integral en la enfermería, lo cual sirve como guía para futuros estudios.

#### **1.4.2. Justificación metodológica**

El estudio se basa en un enfoque de tipo cuantitativo, con lo cual se puede recopilar datos estadísticos y sólidos relevantes a la calidad y la satisfacción. Para ello se emplea un diseño correlacional con el fin de identificar cómo estas dos variables se van a relacionar, la información se recogerá mediante cuestionarios validados y estructurados los cuales serán aplicados a una muestra representativa de adultos de la tercera edad que se encuentren hospitalizados en un centro de salud en la ciudad de Puno. Este método asegura que los resultados sean precisos y objetivos y facilite la evaluación confiable y clara de los diversos aspectos estudiados.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

La disertación pretende contribuir a la optimización del servicio que se le ofrece al adulto mayor en hospitalización. Al analizar el nivel del cuidado proporcionado por el equipo de enfermería y el grado de satisfacción de los usuarios, los hallazgos pueden servir para detectar aspectos susceptibles de perfeccionamiento en la prestación sanitaria. Esto permitirá que los gestores de salud implementen estrategias enfocadas en la capacitación del personal de enfermería y el fortalecimiento de la relación enfermera-paciente, con el objetivo de optimizar

el bienestar de los adultos mayores hospitalizados y fomentar una atención más humana e integral.

## **1.5. Delimitación**

### **1.5.1. Temporal**

Se efectuará en el mes de junio a noviembre 2025.

### **1.5.2. Espacial**

La disertación será desarrolla en el “Servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano” carretera Huancane Km 2 Juliaca. Departamnto Puno, Provincia San Roman, Distrito Juliaca.

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

Pacientes adultos mayores de un Hospital de Puno, 2025.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Launonen et al. (11) en el año 2024 en Finlandia tuvieron por objetivo “Evaluar la satisfacción de los pacientes mayores con cáncer y sus familiares sobre la calidad de la atención recibida”. Métodos el estudio fue descriptivo y transversal. Se recopilaron datos de pacientes ( $n = 81$ ) y sus familiares ( $n = 65$ ) en cuatro salas de un hospital oncológico, utilizando la Escala Revisada de Cuidado Humanitario (RHCS). Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, tabulación cruzada, prueba de rangos con signo de Wilcoxon y análisis de covarianza multivariable (ANCOVA). Respecto a los hallazgos, se evidenciaron valoraciones más desfavorables respecto a la atención recibida en comparación con los propios pacientes. El descontento mostró vínculos con el desempeño clínico con un p valor inferior al 0,001, la relación establecida entre los usuarios y el personal de salud con un p valor inferior al 0,001, la comprensión de las necesidades fisiológicas con un p valor de 0,024 y la dotación de personal con un p valor inferior al 0,001. La valoración global del servicio fue considerablemente más baja entre quienes percibieron no haber sido incluidos en la definición conjunta de metas asistenciales con los profesionales ( $p = 0,002$ ). Se llegó a la conclusión de que las personas mayores con diagnóstico oncológico y sus seres cercanos reciban un trato considerado, digno y ajustado a sus particularidades, de modo que se genere confianza hacia los equipos asistenciales. Del mismo modo, el personal sanitario requiere mayor disponibilidad de medios y capacitación específica en la atención geriátrica oncológica para garantizar intervenciones adecuadas.

Alharbi et al. (12) en el año 2023 en Arabia Saudita tuvieron como objetivo “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización” Investigación descriptiva, transversal, cuantitativa, con 238 usuarios. Se hizo

uso de dos cuestionarios. Se logró evidenciar contrastes estadísticamente relevantes en la calidad del cuidado enfermero de acuerdo a las provincias ( $M = 4.65$ ,  $p < 0.001$ ) y variaciones en la satisfacción del paciente según factores sociodemográficos como la edad, el nivel educativo, el estado civil, la situación laboral, la residencia (urbana vs. suburbana), la duración de la hospitalización y el acompañamiento de un familiar. Se concluye que la excelencia en los cuidados proporcionados por enfermería influye de manera determinante en la percepción de conformidad del paciente, siendo indispensable una revisión permanente de las prácticas asistenciales para optimizar dicha vivencia.

Fuseini et al. (13) en 2022 en Australia contaron con el propósito de “Examinar el grado de conformidad respecto a la calidad del cuidado enfermero en personas adultas mayores internadas, así como los elementos vinculados a dicha percepción”. Diseño: Se trató de una encuesta transversal descriptiva cuantitativa. Se contó con 206 usuarios de 3 centros hospitalarios, se empleó la encuesta. En los hallazgos se evidenció que más del 70% manifestó una satisfacción intermedia respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería, en tanto que cerca del 24% expresó un grado elevado de conformidad. No se identificaron vínculos estadísticamente relevantes entre el nivel de satisfacción y variables como el sexo o la afiliación religiosa. No obstante, se observaron discrepancias según la institución de atención: los usuarios del centro hospitalario manifestaron mayor complacencia con los cuidados recibidos en comparación con los del Hospital Universitario de Tamale. Se sugiere implementar jornadas formativas y de sensibilización sobre los principios de la atención geriátrica, dirigidas al personal asistenciales de la zona metropolitana, con miras a fortalecer la calidad asistencial.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Terrel y Yangali (14), en Huancayo en 2024 llevaron a cabo una investigación con la finalidad de “Establecer el vínculo entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de

los pacientes”. Metodología: tipo aplicada, cuantitativo, nivel: correlacional y transversal. Se encuestó a una muestra de 59 pacientes adultos mayores, obtenidas de un muestreo no probabilística intencional, se ejecutaron dos cuestionarios, previamente validados. De igual manera, se evidenció que respecta a la excelencia del cuidado proporcionado por la enfermera, más del 72%% fue en nivel alto, 23,73% medio y 3,39% bajo; para la satisfacción de los pacientes la puntuación más baja tuvo la dimensión explica y facilita (13 puntos, RIQ (10,0-14,0)). Se identificó una correspondencia estadísticamente relevante con un p inferior a 0.05 y de carácter positivo con un Rho de 0,808 entre el estándar del cuidado enfermero y la percepción de agrado por parte de los pacientes; del mismo modo, se evidenció una relación análoga entre las áreas que conforman la atención brindada y el nivel de satisfacción reportado. El autor concluye que existe un vínculo significativo en los elementos indagados, útil para dirigir estrategias y mejorar los servicios de salud, fomentando un ambiente más satisfactorio.

López y Arévalo (15) en 2023 Lima, contaron con el propósito de “Establecer el nexo entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor atendido en un centro hospitalario”. Se ejecutó una investigación cuantitativa y no experimental. Se contó con la colaboración de 158 colaboradores, se empleó un cuestionario para cada elemento a indagar. Del mismo modo, más del 45% de los participantes señaló que la excelencia en la prestación recibida fue intermedia; un 36,71 % la percibió como deficiente y solo un aproximado del 18% la valoró como destacada. En cuanto al grado de conformidad, el 50 % lo calificó como aceptable, cerca del 30% como insatisfactorio y más del 20% lo catalogó como sobresaliente. En el análisis relacional, se evidenció una asociación directa y estadísticamente sustancial entre la prestación brindada por el especialista en enfermería y la complacencia del individuo de edad avanzada con un Rho de 0.703 y un p valor inferior al 0.05; de igual modo, la dimensión relacional mostró una conexión significativa con un Rho de 0.765 y un p valor inferior al 0.05, al igual que las condiciones del entorno hospitalario con un Rho de 0.867 y un p valor inferior

al 0.05 la percepción positiva del usuario. Se constató la existencia de un vínculo significativo en los elementos examinados en la muestra.

Muncibay (16) en 2023 en Trujillo contaron con el propósito de “Identificar el vínculo existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que son atendidos en un hospital distrital”. Disertación descriptiva, con la involucración de 71 usuarios, se empleó dos instrumentos. Los hallazgos reportaron que la mayoría de personas adultas mayores con diabetes atendidas se encuentran en fases tempranas de la afección; predominan las usuarias de sexo femenino y el nivel de instrucción más común es el secundario. En cuanto a la percepción de agrado, la totalidad de los participantes manifestó un elevado grado de conformidad en relación al cuidado proporcionado por el equipo asistencial. Del mismo modo, la mayoría valoró positivamente la idoneidad del cuidado brindado por dicho equipo profesional. En conclusión, se advierte una correspondencia favorable entre los indicadores, demostrando que un nivel superior en la atención enfermera se asocia con un incremento en el grado de complacencia de los adultos mayores con diabetes que reciben dicha asistencia.

## **2.2. Bases teóricas**

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

Se trata de una noción global que incluye múltiples dimensiones del cuidado sanitario, enfocándose en garantizar que los servicios prestados a los pacientes sean efectivos, seguros y centrados en sus necesidades. Busca brindar una atención de calidad en cada etapa del sistema de salud, abarcando desde la prevención hasta el tratamiento y la recuperación, con el objetivo de que cada paciente reciba el cuidado necesario para sentirse mejor y mantener un buen estado de salud (17).

De esta manera es necesario la medida que logren proteger a los pacientes, con lo cual se pueda evitar riesgos y asegurar que los procedimientos médicos sean realizados según los estándares de seguridad, previniendo daños y complicaciones durante la atención (18).

La calidad del servicio de salud es entendido como la capacidad para poder ofrecer una atención centrada donde el paciente es el factor principal y además que esta sea eficaz, disponible y confiable y que se encuentre respaldado por principios profesionales y éticos, incluyendo tanto el cuidado del médico como la relación con el entorno y el personal buscando lograr el bienestar interés del pacientes (19).

### **2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de atención**

**Calidad Técnico:** Hace referencia a la capacidad que tiene el personal para poder aplicar de manera adecuada los conocimientos y habilidades en el cuidado de los pacientes, se basa en la formación específica y mantenerse al día para lograr un cuidado personalizado, eficiente y seguro (20). Además, implica el cumplimiento de diversos estándares y protocolos aseguren que el servicio se dé de manera constante y consistente, cuando los diversos procedimientos se hacen a tiempo y adecuadamente el paciente logra sentir una mayor confianza respecto a la atención recibida como al sistema de salud en general (21).

**Calidad Humana:** en ese contexto, la clave es lograr una relación de confianza respetuosa y cercana para lograr que el personal de salud y los pacientes puedan comprenderse adecuadamente. Brindar una atención personalizada, debe de tener en cuenta las emociones de los pacientes actuando así de manera empática en aspectos esenciales que pueden influenciar de manera directa en el paciente (22) de la misma manera es importante respetar la privacidad y dignidad de cada uno de los pacientes, cuidando que su información privada sea mantenida de manera confidencial y que además la atención sea adecuada sin importar quién sea. Este

enfoque no solamente abarca lo físico sino también lo psicológico y lo emocional ya que buscará siempre un trato humano y atento para cada una de las personas (23).

**Entorno de calidad:** El aspecto físico y la organización de un centro de salud es un papel decisivo en cómo los pacientes van a percibir la calidad del servicio, cuando las instalaciones del centro de salud son adecuadas y poseen espacios prácticos además de equipos adecuados y una correcta accesibilidad la atención tiende a volverse más rápida y fluida además de cómoda lo cual beneficia a ambas partes es decir a quien recibe el cuidado y a quien lo brinda (24). Un ambiente limpio y ordenado va a reflejar un nivel adecuado de profesionalismo generando así confianza y demostrando el compromiso que se tiene con la calidad de atención. También se busca garantizar la privacidad de los pacientes en un ambiente adecuado mejorando así la experiencia en general del paciente, mientras que el uso adecuado de los equipos y una adecuada distribución del ambiente facilita un servicio logrando que este sea eficiente (25).

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

La satisfacción del paciente hace referencia a la apreciación personal de los resultados obtenidos con el tratamiento, ya que se valora a partir de impresiones y reacciones individuales más que de mediciones objetivas, motivo por el cual se clasifica como un indicador flexible (30). Al analizar la satisfacción del usuario, no basta con verificar si sus demandas fueron atendidas, sino también la forma en que percibió dicha atención. Aun cuando un servicio cumpla con lo estipulado, el grado de satisfacción puede no ser elevado. Estos criterios pueden estar fijados en acuerdos formales o determinados por la entidad, siendo el propio usuario quien confirma la calidad de la atención recibida (31).

De igual manera, la satisfacción influye de forma directa en la calidad y eficacia de las intervenciones, al representar el resultado perceptible de la relación establecida entre el personal de enfermería y los pacientes (32). En la práctica clínica actual, esta valoración se ha

transformado en un parámetro medible del logro terapéutico. Evaluar la satisfacción del paciente posibilita comprender con mayor precisión sus percepciones sobre su condición de salud y estimar los efectos concretos de la atención brindada (33).

### **2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción en los adultos mayores**

**Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad de cumplir los servicios que son propuestos de manera adecuada y en un tiempo correcto. Esta relación con la dedicación y el cuidado del personal logra brindar una atención adecuada y atenta (34). Además se vincula con la excelencia del servicio y la calidad que ésta pueden tener, desde otro punto de vista se logra entender que existe una capacidad para realizar una tarea específica sin presentar fallas, con la cual se puedan cumplir condiciones establecidas de forma constante y a un largo plazo (35).

**Capacidad de respuesta:** Este aspecto refiere a la habilidad para poder responder de manera eficaz las diversas necesidades que pueden presentar los pacientes, ofreciendo así una solución adecuada y rápida en un tiempo justo. En este aspecto el resultado fundamental que Los profesionales como los médicos y enfermeros puedan actuar de manera pronta, debido a que los pacientes suelen requerir una atención inmediata. También incluye la voluntad de lograr una colaboración con el compromiso adquirido (36).

**Seguridad:** Este aspecto se refiere a la confianza que genera el personal de salud en los pacientes, basada en un trato respetuoso, la protección de su privacidad, el dominio técnico, una comunicación clara y la amabilidad al brindar atención. Estos aspectos repercuten en la sensación de resguardo que perciben los usuarios en el transcurso de la atención (37).

### **2.2.1.2 Teorías de la variable calidad de atención**

#### **Modelo de la Calidad de Atención de Donabedian**

El modelo de Avedis Donabedian para evaluar la calidad de la atención en salud se sustenta en tres componentes clave: estructura, dinámica y resultados. La estructura hace referencia a los recursos con los que cuenta el sistema sanitario, como el personal, la infraestructura y el equipamiento. La dinámica comprende las acciones llevadas a cabo durante la atención, incluyendo tanto las intervenciones clínicas como la interacción entre el equipo de salud y el paciente. Por último, los resultados se orientan a los efectos que la atención produce en la salud del paciente, considerando tanto las mejoras en su estado clínico como su nivel de satisfacción. Este modelo se emplea de manera extensa para valorar y optimizar la calidad de los servicios, ya que permite analizar cada dimensión de forma integral (26).

### **2.2.1.3 Evolución histórica de la calidad de atención**

La trayectoria histórica inició con un enfoque orientado principalmente a los resultados clínicos, donde la prioridad recaía en la capacidad del médico para curar y preservar la vida. Con el progreso de la medicina, la calidad comenzó a abarcar no solo la efectividad clínica, sino también aspectos como la seguridad del paciente y su bienestar global. A lo largo del siglo XX, se incorporaron nuevas dimensiones, tales como la prevención de errores médicos, el control de infecciones y la administración correcta de fármacos, ampliando el concepto de calidad más allá de los resultados clínicos. La atención centrada en el paciente y la seguridad pasaron a ser componentes fundamentales dentro de las estrategias de calidad (27).

Con el transcurso del tiempo, particularmente desde la década de 1960, comenzó a reconocerse la relevancia de la satisfacción del paciente y de la interacción médico-paciente, surgiendo así modelos y teorías como el Modelo de Calidad de Donabedian y del Cuidado Humano propuesto por Watson. Estas sugerencias no solo abarcan lo técnico, sino que también valoran la vivencia y el vínculo emocional que se establece con el paciente. Con el avance de la tecnología y la expansión del acceso a la información, los servicios de salud se evaluaron



bajo una perspectiva más amplia, incorporando la eficiencia organizativa y la efectividad en el tiempo (28).

#### **2.2.1.4 Características de la calidad de atención**

Las propiedades abarcan tres elementos fundamentales. El aspecto técnico asociado a la ciencia y tecnología. El componente relacional resalta el vínculo humano entre los profesionales de la salud y los pacientes, sustentado en la ética, el respeto y las expectativas particulares. Finalmente, los factores de confort consideran el entorno físico y emocional del paciente, asegurando su bienestar durante la atención. En conjunto, estos tres elementos buscan equilibrar beneficios y riesgos, garantizando una atención integral que contemple tanto las necesidades técnicas como humanas del paciente (29).

#### **2.2.2.2 Teorías de la variable satisfacción**

##### **Teoría de la Discrepancia de Expectativas (Oliver, 1980):**

La teoría planteada por Richard L. Oliver en 1980 sostiene que la satisfacción del consumidor (o del paciente, en el contexto sanitario) está determinada por la discrepancia entre las expectativas iniciales y la experiencia real. Según este modelo, cuando la experiencia supera las expectativas, se genera satisfacción; en cambio, si la experiencia resulta inferior, surge insatisfacción. En el campo de la salud, los pacientes inician el proceso de atención con ciertas expectativas respecto al tratamiento y a la calidad del servicio. Si la atención recibida iguala o excede dichas expectativas, el nivel de satisfacción se incrementa; de lo contrario, se produce descontento. Esta teoría enfatiza la relevancia de gestionar de manera adecuada las expectativas de los pacientes, dado que constituyen un factor decisivo en su grado de satisfacción (38).

##### **Teoría de Expectativa-Valor de Atkinson (1957):**

La teoría formulada en 1957 plantea que la motivación y la conducta humana están condicionadas por dos elementos principales: la expectativa de logro y la valoración otorgada al resultado. De acuerdo con este enfoque, las personas se sienten impulsadas a ejecutar acciones o tomar decisiones en función de la probabilidad que perciben de alcanzar el éxito (expectativa) y de la importancia que asignan a dicho logro (valor). En el ámbito de la satisfacción del paciente, esta teoría resulta útil para analizar cómo las expectativas sobre la eficacia de un tratamiento y la valoración de los beneficios esperados influyen en su nivel de satisfacción con la atención recibida. Cuando los pacientes confían en que el tratamiento será efectivo y conceden un alto valor a los resultados, su grado de satisfacción tiende a incrementarse (39).

Evolución histórica de la satisfacción. - El desarrollo histórico del concepto de satisfacción se sitúa a mediados del siglo XX, cuando comenzó a reconocerse la relevancia de la percepción individual sobre los servicios recibidos. En sus inicios, se entendía como una noción sencilla, centrada únicamente en el cumplimiento de expectativas básicas; sin embargo, con el tiempo se advirtió su mayor complejidad. En las décadas de 1950 y 1960, creció el interés por entender la satisfacción de clientes y pacientes, sobre todo en el ámbito comercial y de atención al usuario. En este contexto, investigadores como Kotler y otros expertos comenzaron a plantear teorías que explicaban cómo las expectativas, el valor percibido y la calidad del servicio influían en esa satisfacción. Este enfoque abrió paso a una visión más amplia y multidimensional, que iba más allá de los aspectos puramente tangibles del servicio (40).

En las décadas siguientes, los avances en psicología y ciencias sociales ampliaron el estudio de la satisfacción hacia campos como la salud, la educación y el trabajo. Para finales del siglo XX, ya se consideraba un pilar esencial para medir la calidad del servicio. Teorías

como la Discrepancia de Expectativas y la Expectativa-Valor permitieron comprender mejor cómo las percepciones y expectativas personales influyen en la experiencia. En el ámbito de la salud, este concepto dejó de centrarse solo en la capacidad técnica, incorporando el valor del trato cercano, la empatía y una comunicación clara entre el personal sanitario y los pacientes, fortaleciendo así una visión más humana e integral de la atención (41).

#### **2.2.2.4. Satisfacción en los adultos mayores**

En la atención en adultos mayores es decir en la geriátrica, la satisfacción de los pacientes ocupa un lugar importante debido a que este grupo representa necesidades de cuidado muy específicas y generalmente está propenso a tener enfermedades crónicas y afecciones complicadas debido a su edad. La manera en la que se brinda el servicio puede influir de manera directa en el estado emocional y físico, por lo que conocer el grado de satisfacción es una herramienta importante para lograr la optimización de la calidad en la asistencia del personal de salud. Elementos como la calidad del equipo de salud y la facilidad para poder acceder a diversos servicios, el cuidado adaptado a cada paciente, la comunicación efectiva y el trato digno resultan ser factores importantes para lograr una experiencia favorable en la atención (42).

La satisfacción de los adultos mayores con el servicio de salud depende mucho de cómo perciben la organización de la atención, si los insumos están disponibles, cuánto tiempo esperan y qué tan bien responden a sus necesidades. Sobrepasando el ámbito técnico, para lo cual es importante para los adultos mayores sentirse comprendidos y escuchados además de tratados con respeto. Por ello la relación es importante con Los profesionales de la salud debido a que esto es clave para que puedan realmente sentirse cuidado. Evaluar cómo vive esta experiencia ayuda a lograr una identificación para la mejora, garantizando que reciba una atención adecuada logrando que esta se fortalezca y mantenga (43).

### **2.2.2.5 Características de la satisfacción en los adultos mayores**

La satisfacción de los adultos mayores está ligada a su bienestar físico, social y emocional. Además de sentirse adecuadamente con su cuerpo, manejando así el dolor de una manera correcta, conservando su movilidad y manteniendo la independencia de sus actividades las cuales son aspectos que influyen mucho en la calidad de vida. Pero no es solamente ello, necesitando también sentirse acompañados queridos y apoyados por la familia y amigos además de las redes de confianza, debido a que la compañía y el cariño son un elemento importante para su espíritu.

Además, tener acceso a servicios de salud que sean oportunos, de calidad y, sobre todo, que los traten con respeto y comprensión, hace que se sientan valorados y cuidados. Cuando reciben una atención que entiende sus necesidades y los trata con dignidad, su satisfacción crece y su vida se llena de mayor bienestar (44).

De igual manera, conservar la autonomía y poder tomar decisiones sobre su propia vida, junto con un espacio seguro y accesible, son aspectos clave para que las personas mayores se sientan más satisfechas en esta etapa. Contar con oportunidades para participar en actividades sociales y de entretenimiento, acompañado de un apoyo emocional adecuado, contribuye a su bienestar integral. Además, cómo enfrentan el proceso de envejecimiento y cómo logran adaptarse emocionalmente a los cambios son factores importantes que afectan su sensación de bienestar.

Un ambiente que los ofrezca una estabilidad y confort respetando también sus necesidades sociales y emocionales lo cual crea condiciones adecuadas para que puedan vivir esta etapa con plenitud, lo cual mejora significativamente su calidad de vida (45).

### **2.2.3. Teoría de enfermería**

#### **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

La teoría destaca la importancia profunda del lazo afectivo y humano entre el paciente y el profesional de salud. Según Watson, la calidad en la atención va más allá de las habilidades técnicas; depende también de la capacidad del personal para ofrecer un cuidado lleno de compasión, empatía y respeto. Planteando un enfoque centrado en la persona con lo cual se puede abarcar diversas emociones como su dimensión espiritual por lo cual es esencial alcanzar resultados positivos en la salud mejorando así la experiencia que pueda tener el paciente. Watson enfatiza que el verdadero bienestar se logra cuando se equilibran los aspectos físicos, emocionales y espirituales, creando un ambiente de cuidado que fomente la confianza y facilite la colaboración entre paciente y profesional (46).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en humana adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

El presente trabajo de investigación responde al método hipotético deductivo según Ñaupas et al. quien lo define como “un método que busca establecer una relación lógica entre las premisas y los resultados”, permitiendo la comprobación empírica de la hipótesis planteada, y así validar o refutar las suposiciones iniciales (47).

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

El estudio aplicara el enfoque cuantitativo de acuerdo al autor Arias es distinguido por la utilización de registros numéricos y procedimientos estadísticos, con la finalidad de reconocer tendencias en los fenómenos estudiados y alcanzar conclusiones precisas y extrapolables (48).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio corresponde a un enfoque aplicado, según Hernández y Mendoza este tipo pretende emplear el saber adquirido para enfrentar y contribuir a la solución de una situación particular detectada en los estudiantes de enfermería (49).

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

De acuerdo Rodríguez y Mendivelso, será el no experimental de corte transversal y nivel correlacional; ya que se analizará el fenómeno a partir de su observación y medición sin intervención intencional, evaluándolo en su contexto real, además de realizarse en un momento y lugar determinados, con un alcance correlacional, dado que se pretende determinar la vinculación entre los elementos indagados (50).

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

#### **Población**

Se integrará por 80 adultos mayores hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

#### **Criterios de inclusión**

- Los pacientes que tienen de 60 años a mas
- Adultos mayores que estuvieron internados por un lapso específico de 48 horas.
- Adultos mayores que estén en condiciones de responder encuestas o entrevistas, ya sea directamente o a través de un representante.
- Aquellos que estén dispuestos a colaborar en la disertación mediante la firma de un consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que presenten problemas cognitivos que les impidan comprender y responder adecuadamente las preguntas de una encuesta o entrevista.
- Rechazo o incapacidad para dar consentimiento.

#### **Muestra**

Será integrada por la totalidad de la población, dado que se trata de un grupo pequeño de 80 adultos considerada una muestra censal, se incluye a toda la población de interés en el estudio. Es decir, en lugar de seleccionar una muestra representativa de

la población, se examina a cada miembro o unidad dentro de la población, obteniendo así información completa sobre todos los individuos o elementos en estudio (51).

### **Muestreo**

El muestreo por conveniencia constituye una modalidad no aleatoria en el cual los sujetos se eligen por su disponibilidad y accesibilidad para el investigador. Esta selección se realiza por la facilidad de reclutamiento, sin que necesariamente represente a la totalidad de la población (52).



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>V1: Calidad de atención</b>	Se refiere a la capacidad de los servicios de salud para cumplir con criterios que aseguren un servicio efectivo, seguro y adaptado a las necesidades del paciente (17).	Para la medición de la calidad de atención se usara un cuestionario que consta de 20 ítems que cuenta son 3 dimensiones	Calidad Técnico	Respeto Información completa Interés manifiesto Comunicación Amabilidad Empatía	Ordinal	Alta (47-60) Media (33 - 46) Baja (20-32)
			Calidad Humana	Informa reglas del servicio Verifica lo explicado Acude rápidamente Disipa miedo o temor Demuestra interés Consejos o recomendaciones Está pendiente o atento Demuestra seguridad Demuestra preocupación Habla con sencillez		
			Entorno de calidad	Ambiente agradable y atractivo Comodidad y confort Privacidad posible Limpieza y orden		
<b>V2: Satisfacción en los adultos mayores</b>	Alude a la apreciación personal sobre los resultados de la atención recibida, basada en impresiones y reacciones individuales más que en criterios medibles,	Para medir la Satisfacción en los adultos mayores se usará un cuestionario de 22 ítems con preguntas cerradas que considera 3 dimensiones.	Fiabilidad	Servicio	Ordinal	Alta (81-110) Media (51-80) Baja (22-50)
			Capacidad de respuesta	Información Disposición del personal		
			Seguridad	Administración de medicamentos. Ambiente Equipos		

	por lo que se clasifica como un indicador subjetivo. (30).					
--	--	--	--	--	--	--

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

#### **3.7.1. Técnica**

Se aplicará la encuesta, empleando un cuestionario estructurado para obtener información de una muestra que represente a una población mayor. Este recurso permite identificar opiniones, actitudes, creencias, conductas o rasgos de un grupo determinado (53).

#### **3.7.2. Descripción**

##### **a) Instrumento para medir la variable 1 Calidad de atención:**

Para poder evaluar a la calidad de atención se procederá con la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas validado en el estudio de Puma y Ventura (54), en Perú en el año 2024, en su constitución posee 20 preguntas las cuales tienen una distribución de 3 dimensiones con 6 preguntas para la dimensión calidad técnica, 6 para la calidad humana y 8 para el entorno de calidad, lo cual utilizará una escala de Likert, Nunca (1), A veces (2), siempre (3) para cada uno de sus preguntas. De igual forma, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (47-60)

Media (33 - 46)

Baja (20-32)

##### **b) Instrumento para medir la variable 2 satisfacción en los adultos mayores:**

Para poder evaluar la satisfacción en los adultos mayores se utilizará un cuestionario validado en el estudio de Castañeda y Marcelo (55) del año 2024 en Perú el cual está constituido en 22 preguntas, que tienen una distribución de 3 dimensiones: Seguridad con 9 preguntas, Capacidad de respuesta con 7 preguntas y Fiabilidad con 6 preguntas, lo cual utilizará una

escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) para cada uno de sus preguntas. De igual forma, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (81-110)

Media (51-80)

Baja (22-50)

### **3.7.3. Validación**

#### **a) Validación del cuestionario de la variable 1 Calidad de atención:**

Puma y Ventura (54), en Perú en el año 2024 validaron su instrumento por medio de 3 jueces expertos, que brindaron su opinión de aplicable obteniéndose un valor de Aiken de 0.98 indicando una alta validez y candencia entre los expertos.

#### **b) Validación del cuestionario de la variable 2 satisfacción en los adultos mayores:**

Castañeda y Marcelo (55) en el año 2024 en Perú, validaron su instrumento por medio de 3 jueces expertos, que brindaron su opinión de aplicable obteniéndose un valor de Aiken de 0.99 indicando una alta validez y candencia entre los expertos.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **a) Confiabilidad del cuestionario de la variable 1 calidad de atención:**

Puma y Ventura (54), en Perú en el año 2024 realizaron una prueba piloto de 20 personas con el fin de medir la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.771 indicando una confiabilidad alta.

**b) Confiabilidad del cuestionario de la variable 2 satisfacción en los adultos mayores:**

Castañeda y Marcelo (55) del año 2024 en Perú realizaron una prueba piloto de 20 personas con el fin de medir la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.840 indicando una confiabilidad alta.

**3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Tras la validación del estudio por el comité de ética de la universidad, se gestionará un documento de presentación para formalizar el proceso. El siguiente paso será enviar una solicitud al director de la institución en la cual se está realizando la investigación todo ello en concordancia con la escuela académica profesional de enfermería. Luego se organizará una reunión con el director para coordinar aspectos como el acceso a la zona destinada a la investigación. En la aplicación de los instrumentos se deberán de seguir los diversos aspectos de selección de los pacientes, antes de comenzar cada uno de estos pacientes deberá de firmar un consentimiento informado, luego de ello responder los instrumentos empleados el tiempo aproximado de aplicación será de 30 minutos.

Al recolectar la información necesaria, se realizará una organización meticulosa de los datos en una hoja de cálculo en Excel 2021. Luego se realizará el análisis de la data mediante el programa estadístico SPSS versión “25” con el fin de explorar las características básicas así como la relación que puede existir entre las variables, todo ello mediante tablas y gráficos en los cuales se podrá visualizar de manera clara lo que muestran los resultados, finalmente se presentarán los hallazgos y se aplicará la prueba de Spearman para comprobar la hipótesis planteada con lo cual se pueda asegurar un análisis comprensible y riguroso.

### 3.9. Aspectos éticos

La disertación considerará las siguientes consideraciones éticas (56):

**El principio de la justicia:** Esto supone brindar a cada participante el trato digno, respetuoso y equitativo que corresponde.

**El principio de la autonomía:** Este principio garantiza que la elección de participar en el estudio será respetada, siendo su intervención voluntaria y formalizada mediante la firma del consentimiento informado por parte del personal de enfermería.

**El principio de la beneficencia:** Establece que los participantes serán informados de los fines del estudio, y al concluir, sus hallazgos se orientarán a optimizar la atención de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores hospitalizados.

**El principio de la no maleficencia:** La investigación se efectuará con un propósito estrictamente académico, asegurando que la protección y bienestar de las participantes no se vean afectados por acciones inapropiadas.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma

ACTIVIDADES	2025					
	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov
Búsqueda de la realidad problemática	X					
Revisión documental	X					
Planteamiento del problema, así como la formulación del problema	X	X				
Relevancia de la disertación	X	X				
Formulación de objetivos		X				
Metodología de la investigación		X	X			
Elección de la muestra de estudio		X	X			
Estrategias y herramientas en la recopilación de información		X	X			
Consideraciones éticas			X			
Análisis estadístico			X	X		
Administración monetaria del trabajo				X		
Presentación de anexos				X		
Aprobación de la investigación					X	X
Sustentación de la investigación						x

#### 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>A. Materiales</b>			
-Manuscritos: copias, Internet.			200 80
- Papelería bond A4 - Utensilios de escritorio	2 millares	20.00	40
<b>B. Servicios</b>			
- Computadora	400 horas	1.00	400
- Impresión	100	0.50	50
- Fotocopia	1000	0.05	100
- Anillado	02 ejemplares	10.0	20
- Empastado			120
<b>c. Viáticos</b>			
- Pasajes			500
		<b>TOTAL</b>	<b>1510</b>



## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud [Internet]. Who; 2024 [citado el 6 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
2. Fuseini A, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open* [Internet]. 2022;9(2):1286–93. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1169>
3. Bangkok hospital group. Hospital care for the elderly [Internet]. *Bangkokmedjournal*. 2022 [citado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.bangkokmedjournal.com/article/hospital-care-for-the-elderly/226/article>
4. Organización Panamericana de la Salud (OMS) Barreras de acceso a los servicios de salud para las personas mayores en la Región de las Américas. [Internet]. 2023 [citado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/barreras-acceso-servicios-salud-para-personas-mayores-region-americas>
5. Organización Panamericana de la Salud (OPS) Salud de los trabajadores. Fuente de Internet. [Internet]. 2020 [citado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
6. Saraiva R, Salmazo H. Qualidade da atenção à saúde do idoso atenção primária: uma revisão integrativa. *Enferm Glob* [Internet]. 2022;21(1):545–89. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>
7. Ng K. El país más anciano del mundo donde una de cada 10 personas tiene 80 años o más. *BBC News, Singapur* [Internet]. el 19 de septiembre de 2023 [citado el 31 de julio de 2025]; Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/articles/clwxepvr3jo>
8. Organización Panamericana de la Salud (OPS) Health in the Americas. 2023 <https://hia.paho.org/sites/default/files/2021-05/hia-2012-en.pdf>

9. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) El 78,9% de la población adulta mayor presenta algún problema de salud de manera crónica. Fuente de Internet, 2022 <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-789-de-la-poblacion-adulta-mayor-presenta-algun-problema-de-salud-de-manera-cronica-15097/>
10. Ministerio de Salud (MINSA). Informe sobre la disponibilidad de personal de salud y satisfacción de los adultos mayores en Puno. [Internet]. Lima: MINSA; 2023. [citado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/informe/disponibilidad-personal-salud-puno-2023>
11. Launonen M, Vehviläinen K, Mikkonen S, Kvist T. Calidad y satisfacción de la atención en el hospital oncológico: un estudio mediante cuestionario con pacientes mayores con cáncer y sus familiares. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2024;24(1):190. [Consultado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-024-10646-4>
12. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open* [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
13. Fuseini A, Bayi R, Alhassan A, Atomlana J. Satisfacción con la calidad de la atención de enfermería en adultos mayores durante la hospitalización aguda en Ghana. *Nurs Open* [Internet]. 2022;9(2):1286–93. [Consultado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1169>
14. Terrel J, Yangali E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale ESSALUD Huancayo 2022 [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2024. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/11788>

15. López J, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los adultos mayores que asisten al Hospital Vitarte, Lima 2023. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades [Internet]. 2023;4(4). [Consultado el 26 de julio de 2025]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>
16. Muncibay M. Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en pacientes adultos mayores diabéticos que son atendidos en el hospital distrital Vista Alegre - Trujillo, 2022 [Tesis de maestría]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31392>
17. Escobar C, Quispe S. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica – 2020. [Tesis de titulación] Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1783>
18. Molina L, Zapata E. Calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “Alto Libertad” y “Las Esmeraldas” Arequipa 2023. [Tesis de titulación] Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12560>
19. Aparcana J, Rodriguez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de Hospitalización, Lima - 2022. [Tesis de titulación] Universidad Autónoma de Ica; 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14441/2474>
20. Aquije G, Guerra F. Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica - 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2022. [citado el 31 de julio de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1785>

21. Dois A, Bravo P, Martínez A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index Enferm* [Internet]. 2022;31(4):250–4. [citado el 31 de julio de 2025] Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962022000400003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400003)
22. De La Cruz C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en servicio de medicina de un hospital de Lima-2023. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11611>
23. Cabana C. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022. [Tesis de especialidad] Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8702>
24. Flores M. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020. [Tesis de titulación] Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48434>
25. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59165>
26. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966: Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q* [Internet]. 2005;83(4):691–729. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>

27. Marjoua Y, Bozic KJ. Brief history of quality movement in US healthcare. *Curr Rev Musculoskelet Med* [Internet]. 2012;5(4):265–73. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s12178-012-9137-8>
28. Tápanes W, Errasti M, Arana R, Rodríguez L, Román L, Santana L. Control de la Calidad en la Salud Pública. *Reseña Histórica. Rev médica electrón* [Internet]. 2019 [citado el 31 de julio de 2025];41(3):809–13. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242019000300809](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242019000300809)
29. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Cienc Docencia Tecnol* [Internet]. 2023;34(67 (ene-abr)). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33255/3467/1291>
30. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa.>
31. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. [Tesis de especialidad] Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
32. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2022;25(4):271–8. [citado el 31 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>

33. Hernández E, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol* [Internet]. 2020; 8(2): 90-96. [citado el 31 de julio de 2025]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es).
34. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2018 [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
35. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Tesis de especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
36. Eumed: Enciclopedia virtual. Capacidad de respuesta. [Internet]. Málaga, España, Eumed; 2018 [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>.
37. Yucra C. Factores relacionados a la Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2018. [Tesis de titulación] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9179>
38. TheoryHub. Expectation Confirmation Theory. Academic theories reviews for research and T&L [Internet]. 2025 [citado el 31 de julio de 2025]. Disponible en: <https://open.ncl.ac.uk/theories/14/expectation-confirmation-theory/>

39. Mitjana L. La teoría de expectativa-valor de Atkinson: qué es y qué propone [Internet]. pymOrganization. 2019 [citado el 31 de julio de 2025]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-expectativa-valor-atkinson>
40. Chica E, Sanchez L, Rogel E. La percepción y satisfacción del cliente en la comercialización de productos químicos de la Provincia de El Oro. 593 digital Publisher CEIT [Internet]. 2025;10(2):450–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2025.2.3053>
41. Vieira J, Tamayo S, Sánchez R. Felicidad en el trabajo y salud mental de empleados: Análisis bibliométrico y tendencias de investigación. Rev virtual Univ Catól Norte [Internet]. 2025;(74):253–95. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35575/rvucn.n74a10>
42. Saraiva R, Salmazo H. Qualidade da atenção à saúde do idoso atenção primária: uma revisão integrativa. Enferm Glob [Internet]. 2022;21(1):545–89. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>
43. Ramírez P. Entorno social y bienestar emocional en el adulto mayor. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2021;26(95):530-543. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613004>
44. Gutiérrez M, Galiana L, Tomás JM, Sancho P, Sanchís E. La predicción de la satisfacción con la vida en personas mayores de Angola: El efecto moderador del género. Interv Psicosoc [Internet]. 2018[citado el 1 de agosto de 2025];23(1):17–23. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592014000100003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592014000100003)
45. Sandoval D. Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo – 2019. Curae [Internet]. 2020;3(1):29–42. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.26495/curae.v3i1.1382>

46. Santos S, Lascano C. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Revista Vive* [Internet]. 2023 [citado el 1 de agosto de 2025];6(16):93–103. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432023000100093](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100093)
47. Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 5ta edición. Perú. 2018.
48. Arias F. *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2018.
49. Hernández R., Mendoza, C *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2da edición: 2023, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
50. Rodríguez M., Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. *Rev medica Sanitas* [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
51. Hernández R., Mendoza, C. *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
52. López P., Fachelli S. *Metodología de la investigación social cuantitativa* [Internet]. 2018 [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
53. Arias F. *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2018.
54. Puma I, Ventura R. *Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud 4 de octubre, Socabaya - 2024*. [Tesis desarrollada para optar el título



- profesional de licenciada en enfermería] Universidad Autónoma de Ica; 2024. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3004/1/19-%20VENTURA%20CASILLA-%20PUMA%20MAMANI.pdf>
55. Castañeda L, Marcelo S. Cuidado humanizado y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina de un hospital de Trujillo, 2024. [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Enfermería] Universidad César Vallejo; 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/158953>
56. Colegio de Enfermeros del Perú. “Código de Ética y Deontología”. [Internet].; 2019 [citado el 1 de agosto de 2025]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf).

**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** “Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en humana adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción en los adultos mayores</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en humana adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción en los adultos mayores</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b> Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión calidad técnico y la satisfacción en humana adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno de calidad y la satisfacción</p>	<p><b>V1: Calidad de atención</b>  Calidad Técnico Calidad Humana Entorno de calidad</p> <p><b>V2: Satisfacción en los adultos mayores</b>  <b>Dimensiones</b> Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Método y diseño de Investigación</b> Método hipotético - Deductivo <b>Diseño</b> no experimental de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra</b> 80 adultos mayores hospitalizados en un Hospital de Puno, 2025</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

---

hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025?	hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.	en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.
---	---	--

---

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

#### DATOS GENERALES:

#### Instrucciones:

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

#### Datos Generales:

**Edad:** \_\_\_\_\_ Años

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

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

A continuación, marque con un X en el espacio correspondiente la respuesta que mejor describa su situación presente.

Nunca (1)

A veces (2)

Siempre (3)

N°		1	2	3
<b>Calidad Técnica</b>				
1	La enfermera es efectiva en sus intervenciones que transmite confianza			
2	La enfermera es eficiente cuando administra el tratamiento en el horario programado			
3	La enfermera es eficiente que brinda un cuidado de calidad y con calidez			
4	La enfermera cuida la seguridad, se lava las manos antes y después de atenderlo			
5	La enfermera inspira seguridad y confianza en su trabajo			
6	La Enfermera le informa a detalle los procedimientos que va a realizar			
<b>Calidad humana</b>				
7	La enfermera es asertiva le llama por su nombre y muestra amabilidad			
8	La enfermera se muestra una escucha activa a sus comentarios			
9	La enfermera muestra interés le genera empatía			
10	La enfermera le brinda soporte emocional.			
11	La enfermera es oportuna le atiende con prontitud			
12	La enfermera es oportuna a su solicitud			
<b>Entorno de calidad</b>				
13	La enfermera respeta la privacidad o individualidad			
14	La enfermera muestra interés por mantener ordenado el ambiente terapéutico			

15	La enfermera muestra interés por la limpieza del servicio			
16	La enfermera promueve la comodidad en su cuidado personal			
17	La enfermera muestra preocupación por su comodidad y confort			
18	La enfermera promueve la actividad física libre de riesgos			
19	La enfermera le educa para el cuidado en el hogar			
20	La enfermera orienta sobre los efectos adversos del medicamento.			

Fuente: <https://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/3004/1/19-%20VENTURA%20CASILLA-%20PUMA%20MAMANI.pdf>

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN LOS ADULTOS MAYORES

**INSTRUCCIONES:** A continuación, usted encontrará una serie de preguntas que deberá marcar un aspa x la respuesta que considere correspondiente.

Siempre 5

Casi siempre 4

A veces 3

Casi Nunca 2

Nunca 1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
1	Durante la atención logró establecer una relación de confianza con el personal a cargo de su cuidado					
2	Al ser atendido y ante la presencia de problemas clínicos o una situación de incertidumbre, el personal propuso soluciones eficaces					
3	En su habitación, el personal le brinda un trato afectuoso y educado en todo momento					
4	Considera que el servicio de Hospitalización debe ser recomendado a amigos y familiares					
5	El servicio brinda todos los cuidados necesarios y alimentación según su cuadro clínico					
6	El servicio de hospitalización se adapta a sus necesidades para asegurar su mejoría					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	El servicio le ofrece información veraz sobre sus análisis y medicamentos					
8	El servicio le brinda información integral sobre su enfermedad					
9	El servicio de hospitalización fue oportuno en la mejora de su salud					
10	Recibe atención oportuna para sus necesidades clínicas con soluciones eficientes					
11	Durante su permanencia recibió un servicio rápido con resultados favorables por parte del personal de enfermería					
12	La enfermera siempre está dispuesta a ayudarlo cuando se presenta algún problema clínico					
13	El personal acude al llamado cuando lo necesita					
<b>Seguridad</b>						
14	Le detallan el tipo de medicamento que recibirá					
15	Al ser hospitalizado, el personal le explicó los procedimientos que se le realizó, como parte del servicio					
16	Se encuentra satisfecho con la medicación recibida					
17	El servicio presenta ambientes silenciosos para su atención					
18	El ambiente donde es atendido presenta una Iluminación agradable y relajada					

<b>19</b>	El servicio de la clínica presenta ambientes limpios con protocolos de bioseguridad					
<b>20</b>	Percibe orden en los procesos de atención del servicio					
<b>21</b>	Los materiales y equipos estuvieron en buenas condiciones					
<b>22</b>	Los equipos de hospitalización de la clínica son modernos					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/158953>



### Anexo 03: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

**Nombre del investigador principal:** Ccama Cansaya, Elizabeth

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025.

**Participantes:** 80 adultos mayores hospitalizados en un Hospital de Puno, 2025.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios por participar:** Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en la 4, correo electrónico: .....

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio “Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción en los adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina de un Hospital de Puno, 2025”. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma

# 3% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

---

## Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 3% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%
4	Trabajos entregados	Submitted on 1685564814059	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-22	<1%
6	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	University of Notre Dame on 2024-08-22	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-08	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-15	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-11-18	<1%