



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 del cuidado y satisfacción del adulto mayor del servicio de Medicina
en un Hospital de la Región Ancash – 2025

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

Presentado por:

Autor: Durand Valenzuela, Edy Abiot

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3327-2418>

Asesora: Mg. Choque Medrano, Edith

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1139-1153>

Lima – Perú

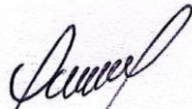
2025

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  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, Edy Abiot Durand Valenzuela, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional 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 del cuidado y satisfacción del adulto mayor del servicio de medicina en un hospital de la región Ancash - 2025” Asesorado por el docente: Mg. Choque Medrano, Edith DNI 73112144 ORCID 0000-0002-1139-1153 tiene un índice de similitud de (17) (Diecisiete) % con código OID: 14912:542129036 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
 Edy Abiot Durand Valenzuela
 DNI: 43569888



.....
 Firma
 Edith Choque Medrano
 DNI: 73112144

Lima, 24 de diciembre de 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 |

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El proyecto de investigación de la **Licenciado** presenta un **17 % de similitud total**, de los cuales **8 % corresponden a fuentes primarias**, superando el límite establecido del **4 %**.

Este resultado se justifica por las siguientes razones:

1. **El % de la similitud** corresponde al resumen, abstract, pregunta de investigación, objetivos e hipótesis del proyecto, los cuales, por su naturaleza descriptiva y estructural, requieren una redacción similar a otros documentos académicos afines.
2. Otra parte de la similitud se encuentra asociada al **diseño metodológico**, el cual ha sido redactado siguiendo la **plantilla estándar institucional**, lo que genera coincidencias inevitables en la redacción.

Cabe precisar que se realizaron ajustes manuales con la finalidad de reducir el porcentaje de similitud; sin embargo, pese a estos esfuerzos, aún se evidencia un porcentaje ligeramente superior en fuentes primarias.

DEDICATORIA

A ti, que has sido mi compañía, mi apoyo incondicional y la calma en mis días difíciles, más aún en estos tiempos, me has brindado tu amor y paciencia. Este logro también es tuyo, porque tu amor ha sido mi motor y mi refugio, y has sido un pilar fundamental en el desarrollo de este trabajo.

Así mismo dedico a mis tres hijas que siempre han sido mi mayor inspiración ya que cada paso que doy es también para ustedes y quiero ser su ejemplo y que entiendan que todo se puede lograr con perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a Dios que en su infinito Amor me ha permitido alcanzar mis sueños y permitirme llegar hasta aquí por ello sentirme agradecido por culminar esta etapa de mi vida.

Asesor: Mg. Choque Medrano, Edith
Código ORCID: 0000-0002-1139-1153

JURADO

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz
Secretario : Mg. Jeannelly Paola Cabrera Espezua
Vocal : Mg. Carmen Victoria Matos Valverde

INDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| INDICE..... | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| | |
| 1.EL PROBLEMA | 11 |
| 1.1.Planteamiento del Problema..... | 11 |
| 1.2.Formulación del problema..... | 13 |
| 1.2.1.Problema general..... | 13 |
| 1.2.2.Problemas específicos..... | 13 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 15 |
| 1.3.1 Objetivo general | 13 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 13 |
| 1.3.Justificación de la investigación..... | 17 |
| 1.4.1 Teórica..... | 14 |
| 1.4.2 Metodológica..... | 14 |
| 1.4.3 Práctica | 15 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación | 17 |
| 1.5.1 Temporal..... | 15 |
| 1.5.2 Espacial..... | 16 |
| | |
| 2.MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1. Antecedentes..... | 17 |

| | |
|--|----|
| 2.2. Bases Teóricas | 21 |
| 2.3 Formulación de hipótesis..... | 32 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 34 |
| 3.1. Método de la investigación..... | 34 |
| 3.2. Enfoque de la investigación..... | 34 |
| 3.3. Tipo de investigación | 34 |
| 3.4. Diseño de la investigación..... | 34 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 35 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 37 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 38 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 39 |
| 3.9. Aspectos éticos | 39 |
| 4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO | 42 |
| 4.1 Cronograma de actividades | 42 |
| 4.2.Presupuesto..... | 43 |
| Referencias Bibliográficas..... | 44 |
| ANEXOS | 50 |
| 5.1 Matriz de consistencia | 50 |
| 5.2. Instrumentos | 52 |
| 5.3. Consentimiento informado | 56 |

RESUMEN

La investigación se llevará a cabo en el campo geriátrico, un entorno de cuidado debido a la fragilidad de estos usuarios y a lo básico que se necesite para su cuidado. En esta línea, la calidad de los cuidados de enfermería se transforma en un elemento crucial. Por eso, en el Hospital de Huaraz se han detectado restricciones que tienen el potencial de perjudicar la experiencia y la salud de los pacientes geriátricos durante su internación hospitalaria, lo cual es lo que impulsa este estudio. El objetivo principal es “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz en el año 2025”. Se utilizará un enfoque cuantitativo con diseño aplicado, no experimental y transversal, que será descriptivo-correlacional en términos metodológicos. 60 usuarios geriátricos, internados en el hospital en el servicio de medicina y elegidos según criterios particulares, formarán la población. El recojo de datos se hará a través de la técnica de encuestas estructuradas que emplean serán con dos cuestionarios validados: uno para valorar la eficacia del cuidado de enfermería y otro para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes. Después de la utilización de las herramientas, los datos se organizarán en tablas de Excel para ser procesados más adelante en el programa estadístico SPSS. Esto posibilitará examinar la correlación entre las variables y colaborar con el progreso del cuidado en la atención geriátrica.

Palabras clave: Calidad, cuidados de enfermería, geriátrico, satisfacción.

ABSTRACT

This research is conducted in the geriatric field, where the quality of nursing care becomes especially important due to the fragility and basic needs of hospitalized older adults. At the Huaraz Hospital, certain limitations have been identified that may negatively affect the experience and health of geriatric patients during their hospital stay, which serves as the main motivation for this study. The primary objective is to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of elderly patients in the medicine department of Huaraz Hospital in the year 2025. A quantitative approach will be used, with an applied, non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational design. The study sample will consist of 60 geriatric patients selected based on specific criteria. Structured surveys will be applied using two validated instruments: one to assess the quality of nursing care and another to evaluate patient satisfaction. Data will be organized in Excel and analyzed using the SPSS statistical software, allowing the correlation between variables to be examined and supporting improvements in geriatric care.

Keywords: Quality, nursing care, geriatric, satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.

Según la OMS prevé que para 2050, el porcentaje de adultos mayores en el mundo se duplicará del 12% al 22%, alcanzando 2 mil millones de personas de 60 años a más, muchas con problemas salud y necesidad de hospitalización. Ante este escenario, el cuidado de enfermería es clave, aunque el déficit de profesionales representa un gran desafío. (1).

A nivel mundial se estima que la población de personas mayores aumentará del 12% en 2021 al 22% en 2050, alcanzando 2 mil millones. Brasil, Rusia, India y China experimentarán el mayor incremento, pero enfrentan una falta de preparación en el sector salud. Se anticipa un déficit de 13 millones de enfermeros para 2050, lo cual agrava la situación. (2).

Una investigación en México reveló que los ancianos internados valoraban limitadamente la comprensión de los enfermeros sobre su cuidado y la dificultad para entender sus explicaciones. Otro estudio mostró que el 57,2% de los pacientes hospitalizados consideró insatisfactoria la educación recibida de los enfermeros, indicando que las explicaciones eran inexactas y que no se proporcionaba suficiente información sobre ciertos exámenes o procedimientos. (3).

En América Latina, la discapacidad en personas de 80 años o más ha aumentado un 77% en cinco años. En 2019, el 16% de los adultos mayores superaban los 60 años, y se proyecta que alcanzará el 36% en 2040. En respuesta, los programas sociales han comenzado a enfocarse en la tercera edad, integrando iniciativas de la sociedad civil, organismos internacionales y profesionales de la salud.. (4).

En Perú, hay cerca de 4 millones de adultos mayores, de los cuales el 15,6% tiene más de 80 años. Además, el 77,9% presenta algún tipo de trastorno de salud, aunque muchos carecen de acceso a servicios especializados en el sistema de salud. (5).

La investigación de Tuesta revela que el 74% de los pacientes geriátricos no están conformes con la atención de enfermería. Además, encontró que entre el 50% y el 26.25% de los usuarios geriátricos manifestaron un nivel medio y bajo de satisfacción, mientras que entre el 31.48% y el 12.96% reportaron una satisfacción baja y media respecto a la calidad del cuidado recibido. (6).

En 2021, una investigación reveló que el 50 % de los usuarios no estaba satisfecho con la atención recibida, indicando fallas en la calidad del cuidado. Para mejorar el servicio médico, es crucial asegurar la calidad de los cuidados para los ancianos. (7).

El informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de 2021 destaca que el cuidado y la atención de la salud de los ancianos es una prioridad creciente en Perú, reflejando una alta demanda. El estudio analiza la estructura poblacional y describe condiciones económicas, sociales y demográficas, así como los modos de vida de la población de edad avanzada. (8).

En este contexto, los adultos mayores son un grupo vulnerable debido a cambios biológicos y psicológicos. La falta de una evaluación y atención adecuada por parte del personal de enfermería puede resultar en un cuidado de baja calidad que no satisface sus necesidades. (9)

Las opiniones de los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería son cada vez más insatisfactorias, ya que se centran únicamente en los aspectos biológicos y funcionales, ignorando otros aspectos humanos del cuidado. Esto refleja una percepción de baja calidad en el cuidado recibido y una sensación de desconformidad. (10).

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 paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025

- Reconocer la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025
- Señalar la relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025

1.3. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio es pertinente ya que la escasa disponibilidad de datos actualizados sobre la gestión y atención de pacientes geriátricos internados en Perú, lo que restringe la mejora de los servicios sanitarios en este sector.

Así pues, basándose en la teoría de Florence Nightingale, subrayó la relevancia del cuidado especializado en pacientes de edad avanzada, teniendo en cuenta los elementos ambientales que inciden en su proceso de recuperación. Asimismo, Joyce Travelbee desarrolló el modelo de vínculo entre personas bajo una visión fenomenológica, centrada en comprender las experiencias y emociones de los pacientes en cada etapa del proceso de atención.

1.4.2 Metodológica

Este estudio utilizará un enfoque metodológico hipotético deductivo y, además, uno no experimental, ya que estos nos brindarán información numérica y utilizaremos técnicas científicas destinadas a comprobar la situación verdadera y proporcionar respuestas a las interrogantes formuladas sobre la calidad de los cuidados de enfermería. En relación con este estudio, nos centraremos en hallar evidencia que contribuya a la

eficacia de la asistencia en el albergue y al rendimiento profesional de enfermería, y podamos formular una estrategia para mejorar la atención brindada a los ancianos.

1.4.3 Práctica

El personal de salud tendrá la posibilidad de realizar un autoexamen de su trabajo mediante la información estadística que se obtenga, lo que les permitirá elevar el nivel del servicio prestado. Esto redundará en una atención más apropiada, eficaz y, fundamentalmente, humana, con lo cual aumentará la satisfacción de este grupo etáreo y, al final, los usuarios serán quienes se beneficien.

El determinar el nivel de vínculo entre las variables facilitará la elaboración de estrategias relevantes enfocadas en las variables de estudio, el beneficio será tanto para autoridades como para el personal del hospital. El objetivo es solucionar cualquier problema que se haya detectado en relación con las variables en investigación y así proporcionar a los trabajadores del área de enfermería una mejor perspectiva sobre su ejercicio profesional. Esto permitirá fortalecer el aspecto humano y corregir cualquier práctica errónea o inapropiada, ya que sabrán si realmente están desempeñando correctamente su labor, la cual consiste en servir a los demás. En consecuencia, se espera que el nivel de conformidad de los usuarios geriátricos se vea beneficiado. Mediante las técnicas, procedimientos, resultados y sugerencias sugeridas, se podrá determinar si los adultos mayores están contentos o no con el cuidado brindado por los profesionales de enfermería, fomentando de esta manera un constante mejoramiento en la eficacia y calidad de los servicios de cuidado ofrecidos.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se efectuará durante el periodo de agosto - diciembre de 2025.

1.5.2 Espacial

El estudio se llevará a cabo en el departamento de medicina del Hospital de Huaraz, destinado al cuidado de personas geriátricas.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población será compuesta por personas de edad avanzada, cuyas edades oscilan entre los 60 y 80 años de edad.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Caballero D. (11), en su estudio efectuado en Argentina en 2021, procuraba "establecer el vínculo del grado de vigilancia y atención de enfermería y la conformidad del usuario de la tercera edad que había recibido asistencia". El proyecto se realizó en un grupo de 179 pacientes, con el Cuestionario SERVQHOS-E, por medio de un método descriptivo, transversal y correlacional. Los hallazgos indicaron que la atención de enfermería fue calificada como ideal por el 75,5% de los adultos mayores; como regular, por el 22,1%; y como deficiente, por el 2,4%. Se determinó que, al examinar los factores de satisfacción, hay una correlación significativa entre el grado de atención proporcionado por el equipo de enfermería y la satisfacción del paciente anciano.

En 2021, Davis (12) efectuaron una investigación en Chile con el propósito de descubrir las opiniones de los ancianos sobre la conformidad y la atención brindada por la enfermera. Para ello, plantearon un análisis descriptivo y transversal en el que se empleó un instrumento apto para 119 adultos mayores. El 100% de los asistentes expresaron que la enfermería cumple con sus requerimientos. Asimismo, los pacientes reciben un cuidado óptimo gracias a una adecuada atención y guía terapéutica. Como conclusión, todos los ancianos están contentos con los servicios de enfermería. Según este estudio, la conformidad de los usuarios geriátricos demuestra lo bien que ha sido el cuidado brindado por la enfermería, lo que pone de manifiesto lo importante que es monitorear este indicador para manejar los cuidados necesarios para esta población. De tal modo, se presenta un antecedente que incluye las mismas variables de investigación y sobresale la satisfacción de los adultos mayores respecto al cuidado brindado por enfermería.

Paute , (13) en 2023, en Ecuador, sugirió una investigación con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y atención que la enfermera proporciona a los ancianos en un centro de atención a personas de la tercera edad. Para ello, propuso un análisis descriptivo y transversal. Se empleó un dispositivo apto para 92 personas de edad avanzada. Se reveló que el 98.9% y el 1.1% de los participantes manifestaron estar contentos e insatisfechos, en cambio, el 77% y 23% de las personas de edad avanzada señalan que la atención fue adecuada y habituales, proporcionalmente. Por ende, la mayor parte de los ancianos que participaron en la encuesta está contenta con los servicios de enfermería. Este análisis confirma que los cuidados de enfermería proporcionados al paciente anciano durante su hospitalización son un soporte de la fase de recuperación y rehabilitación. La conformidad de estos usuarios evidencia el grado de calidad con que la enfermera brinda los cuidados. Esto hace referencia a un precedente que incluye las mismas variables de análisis y subraya la satisfacción de los ancianos vinculados al cuidado realizado por la enfermera.

Cedeño N. (14) llevó a cabo su investigación en Ecuador en 2023, con la finalidad de "medir el grado de conformidad de los usuarios geriátricos en relación con la calidad de atención que brinda el equipo de enfermería en el cuidado de la tercera edad en el Centro Gerontológico de la Fundación Amiga". El análisis fue realizado de forma transversal y descriptiva, empleando el método de encuesta con un grupo probabilístico compuesto por 46 individuos. Se empleó un formulario de observación para recoger datos acerca de los cuidados y se implementó una encuesta de preguntas cerradas para valorar la satisfacción. Los dos instrumentos mostraron una validez y confiabilidad excelentes. En cuanto a los resultados evidenciaron que el 55% de los usuarios encuestados estaba satisfecho, el 40% consideraba la atención como promedio y el 5% se mostró insatisfecho. Además, el 65% de los encuestados opina que la atención brindada es de buena calidad,

pero el 35% está en desacuerdo. Finalmente, se concluyó que los ancianos están contentos con la atención de cuidado ofrecido por el personal de enfermería.

A nivel nacional

La finalidad de Sánchez (15) en su trabajo de tesis de 2022 fue "evaluar el cuidado de enfermería y la satisfacción de los ancianos en el Centro de Salud Cayalti - Chiclayo 2021". Elaboró una investigación de carácter básico, de enfoque cuantitativo, de estructura no experimental y de correlación descriptiva de carácter transversal. El conjunto se conformó por 65 pacientes de avanzada edad, inscritos en el informe del centro de salud Cayalti. La población se asemejó exactamente a la muestra. Las conclusiones alcanzadas de la correlación de Pearson entre ambas variables alcanzaron un grado de 0,541, lo que demuestra una correlación media alta. La calidad alcanzó un nivel de regular, con un 49,2 %. Por lo tanto, se deduce que es necesario potenciar las habilidades profesionales, humanas y éticas del personal de enfermería, con el objetivo de asegurar un servicio más completo y gratificante para este grupo de población vulnerable.

Rosales G (16), en Lima, durante el 2022, llevó a cabo un estudio con el objetivo de "examinar el nivel de calidad en la atención de enfermería y la satisfacción del paciente de edad avanzada en el área médico del hospital Cayetano Heredia, entre los meses de enero a julio de 2022". Este proyecto tuvo un enfoque descriptivo y transversal, con un grupo de estudio de 89 adultos de edad avanzada. Se utilizaron dos encuestas para recolectar información. Los resultados indicaron que el 93,3% de los personas de la tercera edad entrevistados consideraron la calidad del cuidado como excelente, mientras que el 86,7% indicaron un nivel de satisfacción excepcional. Por lo tanto, se estableció una correlación significativa entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción del paciente de edad avanzada, con un coeficiente rho de 0,697 y un valor $p = 0,00$.

En 2022, Figueroa (17) llevó a cabo un proyecto con el objetivo de: "Establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes ancianos en el departamento de enfermería de un hospital en Chiclayo y la calidad del servicio recibido". Este proyecto se fundamentó en una metodología no experimental, transversal, correlacional, descriptiva y cuantitativa. Empleó el método de encuesta y dos encuestas como herramienta. Los 60 participantes eran personas de edad avanzada que fueron ingresadas en el hospital. Los resultados indicaron que no había una correlación significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención, porque el valor de p fue 0.082, menor a 1, lo cual sostiene que no hay correlación entre las dos variables. El 70 % de las personas mayores afirmaron, además, que la eficacia de la atención de enfermería era medianamente regular, lo que indica que no había un vínculo entre las variables y que la satisfacción es regular.

Un estudio fue realizado por Araujo (18) en el año 2021 con el objetivo de "Determinar la relación entre la calidad de los servicios de enfermería y el nivel de satisfacción de los adultos mayores en un hospital público de Trujillo". Este análisis se fundamentó en una perspectiva no experimental, de tipo transversal y correlacional, así como en un método cuantitativo y descriptivo. En cuanto a la recopilación de información, se empleó el método de encuesta. Se aplicaron dos cuestionarios: el de calidad en la atención enfermera y el de satisfacción del cuidado "care-Q", este último validado por Blanca Guzmán en 2004. La población estuvo compuesta por 73 personas de edad avanzada que fueron ingresadas en el hospital. Las variables mostraron una relación con un valor de 0.234 y un nivel de significancia de 0.46 ($p < 0.01$), según las conclusiones. Por último, en un hospital de Trujillo se demostró una correlación importante entre la calidad de los servicios de enfermería y el grado de satisfacción de los pacientes de la tercera edad.

Quicaña (19) elaboró su tesis en Ica en el año 2021 con el objetivo de definir la correlación entre la calidad de la enfermera en el consultorio hospitalario y la satisfacción de los ancianos. Para conseguirlo, plantearon un método cuantitativo de tipo correlacional y transversal, pero no experimental. Realizaron dos encuestas a 300 individuos de edad avanzada y encontraron que el 66.9%, el 24.9% y el 8.3% de los participantes indicaron un nivel de cuidado proporcionado por la enfermera. Los participantes que mostraron un alto nivel de satisfacción fueron el 20.7%, mientras que el 79.3% expresó una baja satisfacción, lo cual demuestra que las variables examinadas tienen una correlación positiva, moderada y significativa ($p=0.000$ – Rho Spearman = 0.61). Este estudio enfatiza que cuando la atención de enfermería es de mala calidad, aumenta el riesgo de que los ancianos padezcan problemas de salud. Por ello, es vital enfocarse en una intromisión en un periodo corto y reducir los riesgos detectados. Por lo tanto, se presenta un antecedente que incluye las mismas variables de investigación, su relación respectiva y el problema de una insatisfacción en la etapa de vejez.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

2.2.1.1. Definición

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención se entiende como el conjunto de acciones realizadas por los profesionales de la salud dirigidas a promover el bienestar del paciente en las distintas fases de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidado paliativo. Esto implica brindar una atención que sea percibida como excelente por el paciente y sus familiares, tomando en cuenta las diversas condiciones que afectan la salud durante este proceso y considerando los posibles riesgos asociados a la atención médica. En resumen, se trata de ofrecer un cuidado que sea seguro y oportuno. (20) .

Por eso es fundamental prestar atención a los adultos mayores, ya que la presencia de enfermeros capacitados que proporcionen los cuidados adecuados en el momento oportuno favorece la recuperación de estos pacientes. Por ello, la atención de enfermería se considera un pilar clave en el sistema de salud y un factor importante para la satisfacción de los pacientes mayores, siempre y cuando se cumplan sus expectativas (20).

Los cuidados dirigidos a los adultos mayores representan un reto constante para los profesionales de enfermería, debido a la variedad de condiciones que enfrentan, que van desde discapacidades auditivas o visuales hasta enfermedades como la demencia y el Alzheimer, además de situaciones que requieren apoyo en el difícil proceso hacia el final de la vida. Por ello, cada caso demanda cuidados especializados y la intervención profesional de enfermeros que mantengan una comunicación continua, tanto verbal como no verbal, mostrando paciencia, respeto, practicando la escucha activa, siendo honestos y fomentando una relación empática que facilite la atención (21).

Los servicios ofrecidos a los usuarios desempeñan un rol fundamental, ya que son evaluados principalmente por los propios beneficiarios. Esto se ha transformado en un recurso valioso para que diversas instituciones puedan comprobar la calidad de la atención que proporcionan, basándose en el nivel de satisfacción del usuario, especialmente ante el aumento de personas que exigen una atención de mayor calidad por parte del personal encargado. (22).

2.2.1.2. Teorías

Esta variable tiene su base en la teoría de Florence Nightingale, la cual va más allá del simple análisis, integrando también el razonamiento y la lógica necesarios para reconocer fenómenos y establecer definiciones epistemológicas. Se trata de un concepto

dentro del ámbito de la enfermería que adopta una perspectiva humanista, centrada en el respeto y la dignidad inherente a cada individuo (23).

Su principal inquietud es fomentar el desarrollo integral y multidimensional del individuo, lo que genera una alta calidad de vida. De igual manera, tiende a enfatizar la importancia de la confianza y el respeto en el lazo de comunicación y confianza del paciente y el profesional de enfermería. (23).

Siguiendo esa línea, se fomenta que las tareas de enfermería se llevan a cabo garantizando que el entorno y las condiciones sean apropiados para la prestación de servicios y las condiciones de fragilidad que afectan a la población geriátrica, asegurando así la seguridad del individuo y previniendo que ocurran situaciones adversas que puedan interferir con su recuperación (23).

La teoría de Oliver se fundamenta en la manera en que se percibe la satisfacción y calidad del usuario, revelando el juicio que hace el cliente sobre el servicio adquirido; en otras palabras, la satisfacción del cliente es producto de las referencias de él mismo (23).

2.2.1.3. Dimensiones

Dimensión: técnica

Se tienen en cuenta todos los elementos pertinentes a la atención de pacientes ancianos, poniendo el foco en las necesidades que surgen. Esto abarca el cuidado de los elementos de seguridad esenciales para salvaguardar la salud de los pacientes, siguiendo todas las pautas e instrucciones suministradas por los expertos, con el propósito de ayudar a regenerar la condición del usuario (24).

Dimensión: humana

En este ámbito, se tienen en cuenta los elementos interpersonales que los enfermeros deben fomentar con los pacientes y sus seres queridos. El propósito es informarles sobre cada procedimiento que se les va realizando para ayudar en su recuperación y de la asistencia proporcionada durante la hospitalización. Se realiza resaltando la ética, el respeto y el cariño que distinguen a la labor como profesional (25).

Dimensión: entorno

Se centra en el ambiente donde se encuentra el paciente, asegurándose de que tenga las condiciones apropiadas para ser ingresado. Esto abarca tener camas adecuadas, dispositivos apropiados, una luz que no cause incomodidad y los grados de purificación del aire requeridos. Asimismo, se tiene en cuenta los aspectos como la confidencialidad, el bienestar y la conservación de la limpieza ambiental, así como los dispositivos empleados en el cuidado (26).

2.2.1.4. Modelos para mejorar la calidad del Cuidado en enfermería

Es imprescindible fomentar el cambio en las organizaciones de enfermería en el sector de la atención. Las acciones fundamentales deben ser formuladas para generar un impacto positivo en los servicios de atención al usuario, especialmente para asegurar un cuidado de alta calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios y resulte rentable para las instituciones de salud pública . En este escenario, no hay una respuesta instantánea ni un modelo perfecto para incrementar la calidad del cuidado. (26) No obstante, es posible reconocer algunos métodos que han probado ser efectivos, como, por ejemplo:

a) Grupos que se relacionan por los diagnósticos (GRD). Se fundamenta en estrategias de cuidado y casos para evitar peligros, definiendo reglas de atención en contextos hospitalarios y comunitarios (26).

b) Enfermería Modular. Se establece un área física concreta que fomenta un ambiente en el que las enfermeras mantengan un contacto íntimo con los pacientes, adopten una variedad de responsabilidades y colaboren de manera interdisciplinaria con médicos, trabajadores sociales y técnicos. En este modelo, las enfermeras desempeñan el papel de líderes de equipo, coordinando las acciones de todos los participantes según las necesidades del paciente y organizando los recursos del entorno para proporcionar el cuidado adecuado (26).

c) Gestión que se basa en la necesidad de cuidado de cada persona. Este diseño subraya la relevancia de entender las características específicas de cada usuario, incluyendo su edad y requerimientos de atención, que deben ser valoradas en base a su nivel de dependencia. La habilidad para satisfacer lo que requiere la población se relaciona con la cantidad de personal formado, tanto en conocimientos como en habilidades emocionales, además de contar con las condiciones estructurales necesarias para brindar un cuidado adecuado (26)

2.2.1.5. Beneficios de la calidad del Cuidado

La implementación del control de atención no solo mejora la calidad de la atención a los pacientes, sino que también fomenta la participación activa de los proveedores en áreas como el trabajo social, la fisioterapia y la rehabilitación. Esto reduce significativamente la carga de trabajo para los profesionales de enfermería, optimiza la gestión de los tratamientos de cada paciente a los seis y doce meses posteriores a la intervención, y disminuye el número de visitas hospitalarias requeridas para los

enfermeros. Por lo tanto, la administración resulta eficaz no solo para los pacientes con necesidades menos complejas, sino también para aquellos con condiciones crónicas que requieren un cuidado considerable, además de una elevada demanda de servicios sociales y de salud, tanto sociales como sanitarios (27).

Las estrategias de administración del cuidado se transforman en un instrumento esencial para movilizar al equipo fundamental de salud, repartiendo las tareas de cada especialidad y fomentando un sistema de cuidado completo y distribuido. Así pues, el papel de la enfermería en la administración del cuidado demanda una capacitación especializada que incluya no solo los elementos clínicos, sino también un entendimiento detallado de la estructura local de los planes, las condiciones de acceso para cada paciente y las condiciones para la administración financiera, además de habilidades de evaluación y habilidades para planificar y solucionar problemas (28).

2.2.1.6. Calidad de Atención de enfermería para el Adulto Mayor.

Se reconoce como adulto mayor a cualquier individuo que ha llegado a la sexagésima década, o sea, a partir de los 60 años. Este conjunto abarca a pacientes con variadas particularidades, estados de salud y grados de habilidades generales. Como este grupo no es uniforme, resulta beneficioso utilizar diversas categorías para segmentarlo de manera más precisa (29):

- Persona adulta mayor activa saludable. Hace referencia a individuos que no muestran enfermedades ni cambios en su funcionalidad, bienestar mental o condición social. Las acciones en este colectivo son mayoritariamente preventivas, y la exploración física se considera habitual (29).

- Persona adulta mayor enferma. Este colectivo abarca individuos que sufren de una enfermedad, ya sea crónica o aguda, pero que no muestran dificultades funcionales, psicológicas o sociales (29).
- Persona adulta mayor frágil. Por lo general, hace referencia a aquellos que superan problemas de salud complejos y están en peligro de sufrir discapacidad o ya la han desarrollado, lo que les dificulta realizar actividades de autocuidado de forma autónoma. Este colectivo puede tener un ambiente social inestable y tener varios diagnósticos médicos (tales como enfermedades crónicas, discapacidades o polifarmacia), además de un deterioro mental y/o funcional, y problemas sociales (tales como la soledad o la escasez de recursos), que pueden incrementar el riesgo de fallecimiento (30).
- Pacientes geriátricos complejos. Son personas de edad avanzada que lidian con diversas afecciones médicas, problemas de adicción, grave deterioro cognitivo, problemas sociales o sufren de enfermedades terminales (29).

2.2.2. Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición

La satisfacción en el sector de la salud está vinculada directamente con la motivación y la satisfacción de las expectativas de los pacientes en relación a las áreas de salud que reciben. Esta gratificación ocurre de forma positiva cuando los pacientes experimentan que se satisfacen correctamente sus requerimientos. En este contexto, se puede describir como una evaluación del servicio sanitario que surge del cumplimiento de las expectativas que los pacientes perciben, centrándose en los adultos mayores en el marco de este estudio (31).

De acuerdo con Donabedian, la satisfacción del paciente son las mediciones del producto que se producen entre los encuentros entre el profesional de la salud y los pacientes. A través de ellas es posible determinar el grado de efectividad e incluso la posibilidad de supervisar el rendimiento del personal de salud en el cumplimiento de sus funciones (31).

Jaraíz indica que la satisfacción corresponde a una experiencia positiva derivada del servicio recibido, la cual integra componentes cognitivos, emocionales, afectivos y evaluativos. Por su parte, Mira plantea que la satisfacción está conformada por diversas dimensiones, siendo la dimensión afectivo-actitudinal una de las más relevantes dentro del enfoque de calidad ofrecida. (32).

2.2.2.2. Teorías

Para esta variable, se ha tenido en cuenta la teoría de Joyce Travelbee, que examina al trabajador de enfermería a través del vínculo entre personas. En esta relación, uno es el profesional de enfermería y el otro es el paciente, lo que significa que se trata de la experiencia o las experiencias vividas por ambos: tanto por parte del personal de enfermería como del paciente (a quien la teoría considera como aquel individuo que requiere algún tipo de asistencia). Dado que el rasgo principal de esta experiencia es conseguir una atención que satisfaga las expectativas no solo del paciente, sino también de sus familiares, todo esto contribuye a una gran satisfacción de todos aquellos que finalmente visitan el centro hospitalario. (33).

2.2.2.3. Teoría que sustenta la enfermería

Teoría De Florence Nightingale

Reconocida como la precursora de la enfermería moderna, en su libro *Notas de Enfermería*, deja plasmada su concepción naturalista de la enfermería al considerar que

su objetivo primordial era ofrecerle cuidados al paciente procurando situarlo en la mejor manera posible para que la naturaleza actuara sobre él. Entre los elementos intervinientes en el proceso salud enfermedad que debían ser controlados para rehabilitar al paciente se encuentran la temperatura, el ambiente, la limpieza, los ruidos, la ventilación, la dieta adecuada y el ahorro de la energía vital del paciente (24)

Teórico De Virginia Henderson

Conceptualmente su teoría enfermera tiene como antecedentes la teoría de Maslow. Está basada en las necesidades humanas, las cuales Henderson cuantifica en 14, pero no tipificándolas como carencias sino más bien como requisitos necesarios. Los cuidados de enfermería están referidos a incrementar, mantener o rehabilitar la independencia del paciente en la satisfacción de esas 14 necesidades, o también compensar la falta de autonomía cuando ello ocurra. (24)

En este modelo, el enfoque del cuidado del área de enfermería se centra en cubrir las necesidades básicas del usuario, empleando como herramienta el plan de atención diseñado de acuerdo a las necesidades particulares que el paciente pueda presentar. El centro de intervención es la dependencia del sujeto. Las intervenciones de enfermería están signadas por las manifestaciones de independencia, dependencia o bien por el nivel de la fuente de dificultad, según la situación vivida por el paciente. (24)

Teoría De Hildegardpeplau

Enmarcada dentro de la corriente interaccionista, esta teoría trasciende por su aporte a la enfermería psiquiátrica. Peplau considera al ser humano como un organismo en equilibrio inestable, pero con una capacidad de aprendizaje que le permite solucionar sus problemas. Analizó cuatro experiencias sicobiológicas que obligan al paciente a desarrollar respuestas constructivas o destructivas frente a situaciones de necesidad,

frustración, conflicto y ansiedad (Marrimer y Raile, 2008). En su teoría de relaciones interpersonales, desarrolló el concepto de enfermería sicodinámica, describiéndola como aquella capaz de evaluar su propio comportamiento para asistir a otros en la identificación de problemas y aplicar los principios de las relaciones humanas a los problemas que pueden presentarse en cualquier instante. El núcleo de la enfermería se centra en lo psicológico y no en la enfermedad (24)

2.2.2.3. Dimensiones

Accesibilidad

La accesibilidad se ha descrito como el modo en que los servicios de salud se aproximarían a la población. Desde esta perspectiva, este concepto se entendió como un problema de oferta y sería imprescindible eliminar los obstáculos que pudieran surgir. Se describieron las barreras como geográficas si se pensaba que el hecho de no poder acercar los servicios a la gente se debía a un problema geográfico, ya fuera por una barrera creada por el ser humano (como una autopista) o por un accidente geográfico (34).

Esto nos conduce a contemplar el concepto en toda su complejidad, incorporando también su dimensión relacional en el análisis. Es importante considerar la población, los servicios de salud y la relación entre ambos, ya que los servicios generan discursos que se entrelazan con las prácticas y representaciones de la gente, lo cual produce diversas maneras de aproximación y uso. Con esto en mente, entendemos la accesibilidad como la relación que se establece entre los individuos y los servicios (34).

Confortabilidad

Son los cuidados que ofrece el profesional para proporcionar más confort al paciente y su familia, fomentando un entorno donde el paciente se sienta cómodo. Es decir, la enfermera tiene que tener en cuenta que la comodidad y el confort son elementos

fundamentales en los cuidados de los usuarios , así que es prioridad este indicador dentro de los cuidados que brinda (35).

Relación de confianza

Se trata del grupo de atenciones que la enfermera ofrece al paciente, basadas en la empatía generada durante su interacción. Es decir, la profesional de enfermería proporciona cuidados orientados a construir un vínculo cercano, que permita al paciente sentirse confiado y seguro respecto a la atención que recibe. (35).

2.2.2.4. Factores relacionados a la satisfacción del paciente

Cuando se menciona esta variable, es necesario tener en cuenta distintos factores que, al interactuar, propician la presencia de un nivel específico de satisfacción. Estos factores incluyen la facilidad de acceso a los diversos servicios disponibles y los recursos con los que contamos y que están accesibles. Esto permitirá determinar si se podrá o no llevar a cabo la atención requerida. (36).

En relación con la atención brindada, esta debe mantenerse de forma continua y bajo supervisión, cumpliendo con estándares de calidad apropiados. Los servicios de salud han visto la necesidad de adoptar un enfoque más humanizado, centrado en la eficiencia, lo cual implica la manera en que el profesional se comunica con el paciente, especialmente al proporcionar información sobre su tratamiento. La competencia y la trayectoria del personal de salud suelen evidenciarse en un entorno adecuado, caracterizado por un trato respetuoso, disponibilidad de recursos esenciales (como medicamentos), uso de equipos en buen estado, espacios apropiados y una interacción positiva también con los familiares del paciente (36).

2.2.2.5. Medición de la satisfacción del paciente

El cuestionario Cuidado de su Salud durante la Hospitalización (CSH) se utiliza para medir el grado de satisfacción del paciente en cuanto a los cuidados y atención en el área de enfermería mientras está internado. Este cuestionario se divide en varias dimensiones fundamentales (37):

Evaluación del trabajo y la actitud de los enfermeros Se comprueba el cuidado brindado por el personal y su disposición para atender al paciente (37).

Análisis de las circunstancias sociales y medioambientales del hospital. Se considera el área donde el paciente ha sido atendido en relación con el equipo y otros aspectos (37).

Datos de enfermería proporcionados. La información que el paciente entrega durante los diferentes procedimientos llevados a cabo en las diversas funciones de la enfermera (37).

Evaluación de la eficiencia del servicio: Se examina y se comprueba el servicio proporcionado, considerando los pasos realizados por el personal trabajador, así como las entregas de medicamentos (37).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H₁: existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025

H₁: Existe relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025

H₁: Existe relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La metodología empleada será la hipotético-deductiva, una técnica científica utilizada para formular y corroborar teorías o hipótesis. Este enfoque se fundamenta en la deducción lógica y la comprobación empírica de las hipótesis planteadas. Es crucial para el progreso del saber científico, pues posibilita confirmar o desmentir teorías a través de las pruebas recolectadas mediante la observación o la experimentación (38).

3.2. Enfoque de la investigación

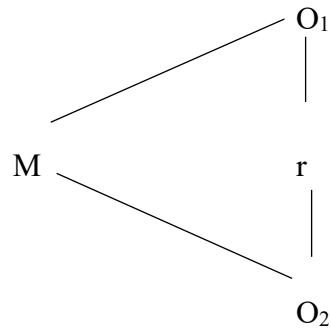
El estudio será de naturaleza cuantitativa, una metodología basada en la recolección y análisis de datos numéricos con la finalidad de explicar, prever o regular fenómenos mediante mediciones precisas e instrumentos estadísticos (39).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque aplicado, ya que parte de un marco teórico ya establecido y formula una hipótesis que será evaluada posteriormente con el fin de llegar a una conclusión que refleje la realidad encontrada sobre la satisfacción de los adultos mayores y la calidad del cuidado de enfermería (40).

3.4. Diseño de la investigación

No se trata de un estudio experimental, dado que no se busca modificar las variables en análisis, sino observarlas en su estado actual. La investigación será de tipo transversal, ya que la recopilación de datos se llevará a cabo en un único momento. Su alcance es descriptivo, pues permitirá caracterizar las 28 variables para reflejar la realidad presente; además, es correlacional porque pretende identificar posibles relaciones entre dichas variables. (41)



- M: Pacientes adultos mayores
- O1: Calidad del cuidado de enfermería
- O2: Satisfacción
- R: Relación entre variable

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Se define la población como un conjunto de seres vivos y objetos que se pretende examinar, teniendo en cuenta que deben compartir rasgos semejantes (42). En este contexto, la composición será de los ancianos del Hospital de Huaraz, con un total de 70 integrantes en total.

Muestra:

La muestra es un conjunto limitado de la población seleccionado para el estudio, con la finalidad de que los resultados obtenidos puedan ser aplicados a toda la población (42). No obstante, en esta situación, no se empleará una muestra, dado que se abordará el trabajo con la población completa del Hospital de Huaraz, que comprende a 70 individuos.

Criterios de inclusión

- Individuos de 60 años en adelante, de ambos géneros.
- Usuarios de edad avanzada que quieran involucrarse de manera voluntaria.
- Individuos de edad avanzada que otorguen el consentimiento informado •
Adultos que otorguen el consentimiento informado.
- Se incluirá a todos los participantes de la población en el estudio.

Criterios de exclusión

- Individuos con dificultades mentales.
- Individuos adultos que no quieran involucrarse.
- Individuos con dificultades en del habla.
- Individuos de menos de 59 años.

3.6. Variables y operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------|---|--|--|
| Calidad del cuidado de enfermería | Alude a un conjunto de componentes complejos que incluyen el conocimiento profesional, las habilidades y un uso adecuado de la tecnología para ofrecer a los pacientes un servicio de alta calidad. Todo esto tiene como objetivo satisfacer cubriendo las necesidades de los pacientes mediante el impulso de una comunicación fluida y efectiva entre los profesionales de enfermería y quienes reciben la atención (12). | Es un conjunto de elementos complejos que engloba el saber de los profesionales de enfermería del hospital de Huaraz. Estas dimensiones serán evaluadas a través de un cuestionario que tomará en cuenta las dimensiones Tecnológicas, humanas y ambientales. | Técnica | Efectividad Seguridad Confianza Información | Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) | Muy adecuado = 47 - 60 Adecuado = 33 - 46 Inadecuado = 20 - 32 |
| | | | Humana | Comunicación Escucha Empatía Soporte emocional | | |
| | | | Entorno | Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad | | |
| Satisfacción del paciente | Es fundamental tener en cuenta que los enfermeros encargados de la atención a pacientes geriátricos tienen el deber de evaluar las necesidades de estos para brindarles los cuidados correspondientes. Esto supone analizar cuán eficaces han sido los cuidados proporcionados y tomar las medidas correctivas pertinentes (32). | La evaluación del servicio sanitario surge del cumplimiento de las expectativas de los pacientes de edad avanzada respecto a la calidad de la atención brindada por los enfermeros en el servicio del Hospital de Huaraz. Esta evaluación toma en cuenta los aspectos de accesibilidad, comodidad y confianza, que se evaluarán a través de un cuestionario. | Accesibilidad | Proximidad Relación de apoyo Rondas de enfermería Ayuda oportuna Disponibilidad | Ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) | Alto = 45 - 57 Medio = 32 - 44 Bajo = 19 - 31 |
| | | | Confortabilidad | Comodidad Estado de ánimo Limpieza Anticipación Tono de la voz Prevención de complicaciones | | |
| | | | Relación de confianza | Interés Cordialidad Empatía Respeto Honestidad Identificación | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica se utilizará la encuesta

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable calidad del cuidado de enfermería

El Instrumento fue creado en Lima, en el año 2021, por Bertha Serván y Vilma Fernández; tiene 20 interrogantes repartidas en tres dimensiones. Reconociendo que la primera es técnica (con 6 ítems), la segunda es humana (con 6 ítems) y la tercera es ambiental (con 8 ítems). La escala de medición se clasifica de la siguiente manera: muy apropiado (47-60), apropiado (33-46) e insuficiente (20-32). Para la escala de evaluación, se utilizarán las siguientes opciones: siempre (3 puntos), a veces (2 puntos) y nunca (1 punto). Valdivia fue la persona que lo creó (43).

Variable Satisfacción del paciente adulto mayor

Se empleará un cuestionario que consta de 19 interrogantes distribuidas en tres dimensiones para evaluar la satisfacción: (1) accesibilidad (5 puntos), (2) comodidad (7 puntos) y (3) relación de confianza (7 puntos). La clasificación de la escala se ejecutará de esta forma: alta (de 45 a 57), media (de 32 a 44) y baja (de 19 a 31). Con respecto a la escala de evaluación, las opciones serán: siempre (3 puntos), a veces (2 puntos) y nunca (1 punto). Este cuestionario fue creado en el año 2021 por Bertha Serván y Vilma Fernández. (43).

3.7.3 Validación

Para el primer instrumento, creado por Vilma Fernández y Bertha Serván con la finalidad de valorar la calidad del cuidado de enfermería, la validez se estableció

mediante el criterio de evaluación de expertos, quienes valoraron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems (44).

Respecto al segundo instrumento, orientado a verificar la satisfacción del paciente adulto mayor y también desarrollado por las autoras mencionadas, se aplicó igualmente la validación mediante criterio de especialistas (44).

3.7.4 Confiabilidad

El Alfa de Cronbach es una medida estadística que se emplea para determinar la fiabilidad interna de un conjunto de ítems o preguntas que aparecen en un cuestionario. En otras palabras, nos asiste en la medición de cuán consistentes y correlacionadas están las preguntas en una escala de medición. Por lo tanto, se midió la confiabilidad del cuestionario de calidad de enfermería y se obtuvo un valor de 0.885 mediante el alfa de Cronbach (44).

También se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario referente a la satisfacción del paciente; el valor obtenido fue 0.934, lo que refleja una alta consistencia de fiabilidad (44).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Primero, la investigación será sometida a la evaluación del comité de ética, con el objetivo de asegurar el respeto a los principios éticos de la investigación. Posteriormente, se presentará la solicitud formal a la institución correspondiente para aplicar la encuesta, coordinando con la jefatura los tiempos y espacios necesarios para la recolección de la información, estimándose un promedio de 20 minutos por participante en el turno de la mañana.

Se llevará a cabo el análisis de datos para obtener tanto estadísticas descriptivas como inferenciales. Para este propósito, se utilizarán herramientas como Excel y el

software SPSS versión 25, lo que permitirá realizar el procesamiento y obtener los resultados estadísticos correspondientes.

Se recurrirá a la estadística descriptiva para identificar las cantidades mediante frecuencias absolutas y relativas, organizando y presentando esta información en tablas y gráficos. Además, se aplicará la estadística inferencial para evaluar si los datos cumplen con los supuestos paramétricos, mediante la realización de una prueba de normalidad. Para medir el grado de correlación entre las variables analizadas, se empleará el coeficiente Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Las dimensiones éticas son cruciales al realizar un análisis, ya que proporcionan la seguridad de los derechos, la dignidad y el bienestar de las personas involucradas. Al llevar a cabo una investigación, es esencial considerar los principios siguientes:

Con respecto a la autonomía: Se refiere al respeto por la elección personal de cada individuo respecto a su participación, lo que implica que no debe existir ninguna forma de coerción o presión para influir en su decisión. (45).

Beneficencia: En este lugar se fomenta activamente el bienestar y la asistencia a las personas. Al ser una obligación de carácter moral actuar en favor de los demás, establece la necesidad de asistencia para que otros logren fomentar sus intereses (45).

No maleficencia: En este punto se aprecia la precaución que se debe tener para no ocasionar ningún tipo de daño, resguardando así la existencia de la persona. Este principio es opuesto a la beneficencia: mientras que la no maleficencia busca no causar ningún daño, la beneficencia se orienta a prevenir cualquier tipo de daño al evitarlo y hacer el bien (45).

Justicia: Consiste en un conjunto de reglas que buscan apoyar una distribución equitativa de los beneficios, así como de los costos y riesgos. Lo que persigue una justicia equitativa es fomentar la solidaridad social mediante la distribución equitativa y justa de los recursos básicos, también, de los derechos y las obligaciones incluido en la sociedad (45).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

2025

4.1 Cronograma de actividades

| INICIO | AGOSTO | | | | SETIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Redacción de título | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planteamiento de problema | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Justificación | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Delimitaciones de la investigación | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de marco teórico | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Bases teóricas | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Hipótesis | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Metodología | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Población, muestra y muestreo | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| Variables y operacionalización | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| Técnica de recolección de datos, Instrumentos de recolección de datos | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Validación, confiabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| Presentación final del trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

4.2. Presupuesto

| Recursos necesarios | Unidad de medida | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|---|-------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| 1.HUMANOS | | | | |
| Profesional encargado de ejecutar las encuestas | Honorario | 1 | S/450.00 | S/450.00 |
| Profesional de estadística | Honorario | 1 | S/570.00 | S/570.00 |
| Total parcial | | | | S/1020.00 |
| 2.FINANCIERO | | | | |
| Transporte | Unidad | 30 | S/7.00 | S/21.00 |
| Copias | Unidad | 250 | S/0.20 | S/50.00 |
| Merienda | Unidad | 35 | S/12.00 | S/420.00 |
| Total parcial | | | | S/680.00 |
| Monto total | | | | S/2492.00 |

Referencias Bibliográficas

1. Delgado S. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero, servicio de geriatría del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2020 [Tesis]. 2020. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1219> .
2. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud [Internet]. Actualizado el 1 Oct 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
3. OPS. Organización Panamericana de la Salud: Envejecimiento Saludable: Datos y Visualizaciones; 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/es/envejecimiento-saludable>
4. Espinoza F. Modelos y teorías para la atención de enfermería al adulto mayor desde una dimensión de relación enfermera-paciente-cuidador La Habana; 2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400003
5. Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud mental de los adultos mayores; 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults>
6. Tuesta. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Tarapoto; 2022.
7. Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023 Lima; 2023. [Tesis para licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 Dic 1. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10319>
8. Romero E. Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un hospital regional de Huancayo 2020; 2021. [Tesis]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021 Mar 20. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/309>

9. Sánchez. DC. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud.: Revista Información Científica; 2023. Rev Información Científica. 2023;99(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100115
- 10 Martínez. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero salud Rdiyce, editor.; 2023. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536898>
- 11 D C. Relación existente entre el nivel del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor atendido en un programa de atención domiciliario en Córdoba Argentina; 2021. [Tesis de licenciatura]. Cuenca (EC): Universidad de Cuenca; 2023. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/34153>
- 12 Cubas J. Satisfacción con el cuidado enfermero que requiere el adulto mayor Hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima Lima; 2017. [Tesis de licenciatura]. Esmeraldas (EC): Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017 [citado 2025 ago 20]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/36991>
- 13 Paute. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, “Centro Geriátrico Cristo Rey”. Cuenca Cuenca Ecuador; 2023.
- 14 Cedeño. satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la ciudad de Esmeraldas; 2023. [Tesis de licenciatura]. Esmeraldas (EC): Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017 [citado 2025 ago 20]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/36991>
- 15 Sanchez. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti–Chiclayo, 2022. Chiclayo; 2022. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2021; 37 (1). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- 16 Rosales. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima; 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph17103582> .

- 17 Figueroa. Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, 2022 Chiclayo; 2022. [Tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [citado 2025 ago 20]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8896>
- 18 Araujo. Calidad Del Cuidado De Enfermería y Grado De Satisfacción Del Adulto Mayor En Un Hospital Público De Trujillo; 2021. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/66941>
- 19 Quicaña. Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del Hospital Municipal Arequipa Arequipa; 2021.
- 20 Saavedra F. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera (o) en el servicio de medicina Hospital Regional ; 2017. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/62>
- 21 Arica V. El cuidado de enfermería al adulto mayor hospitalizado: complementariedad, calor humano e interculturalidad; 2018. [Tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018 [citado 2025 ago 20]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8896>
- 22 Triana Restrepo MC. La empatía en la relación enfermera-paciente. Avances en Enfermería [Internet]. 2017 May 1 [citado 2025 Ago 20];35(2):120. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/66941>
- 23 Navarro A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima [Tesis de licenciatura]. Lima (PE): Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6361>
- 24 Sampedrano R. Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital público de Lambayeque [Tesis de licenciatura]. Lambayeque (PE): Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2022. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4820688>

- 25 Fernández G. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud [Artículo]; 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100115
- 26 Muñoz Cruz R, Rodríguez Mármol M, Romero Iglesias N. Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Gerokomos [Internet]. 2016 [citado 2025 Ago 20];27(3):109–12. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134>
- 27 Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Médica Peruana. 2020;37(1):19-26. DOI: 10.35663/amp.2020.371.964. Disponible en: CRIS Universidad Continental URL: <https://cris.continental.edu.pe/es/publications/nivel-de-satisfacci%C3%B3n-en-pacientes-del-servicio-de-oftalmolog%C3%ADa-d>.
- 28 Ruiz J, Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Durán-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus (Revista de Enfermería). 2020;5(14). DOI: 10.36789/sanus.vi14.174. Publicado en línea el 30 de junio de 2020. Disponible en: SciELO URL: <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000200003>
- 29 Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018; 2018.
- 30 Pérez V. Desarrollo de un sistema informático para la identificación de necesidades humanas alteradas, fragilidad y estados de salud en adultos mayores de 65 años que viven en la comunidad [Tesis doctoral]. Castellón (España): Universitat Jaume I; 2021. Defensa: 7 julio 2021. Disponible en: Tesis en Red (TDX) URL: <http://hdl.handle.net/10803/672239>.
- 31 Socorro C. C. El acompañamiento familiar en adultos mayores con enfermedad de Alzheimer en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud Chiclayo [tesis 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11247>

- 32 Placencia M. Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado [tesis]. 2022. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v33i2.4244>
- 33 Guzmán M. Acciones para fortalecer la calidad de la práctica de enfermería en el Hospital “Frank País”. 2021; 35(1). Disponible en: https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1056?utm_source=chatgpt.com
- 34 Jaramillo M. Satisfacción de los usuarios Hospitalizados en una Unidad del (IMSS) en Ciudad Juárez. 2019.
- 35 Arista M. Calidad de atención de enfermería y estancia hospitalaria en pacientes geriátricos Hospital Belén de Trujillo. 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5557690a-f9cf-4875-a423-8c42ebd478ec/content>
- 36 Gómez M. Modelo de gestión del cuidado: Innovación de enfermería para garantizar el bienestar de los pacientes, en el Hospital General “Dr. Manuel Gea González”, en la Cd. de México; 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.51422/ren.v17i3.270>
- 37 Gutierrez D. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina, Chiclayo. 2018; 2019 Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1981>.
- 38 Sampieri. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, y mixta.; 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- 39 Valdivi Ñ. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.; 2019.
- 40 Esteban. Tipos de Investigación. 2018; 2023. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

- 41 Diaz. Calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de adultos mayores de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020 Arequipa; 2020.
- 42 Jaramillo. satisfacción del cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, Lima Lima; 2020.
- 43 Fernández. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuariomayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020. Universidad Cesar Vallejo ed. Lima; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06551a4e-41f8-4662-bd04-f20426613c3a/content>
- 44 Fernández V SB. Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora. Universidad Cesar Vallejo ed. Lima-Peru ; 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- 45 Mora. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería Peru ; 2024. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35383/apuntes.v7i1.1078>

ANEXOS

5.1 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIBALES E INDICADORES | METODOLOGIA |
|--|---|--|---|---|
| <p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025 Identificar la relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la</p> | <p>Hipótesis general H₁: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025. H₀: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025.</p> | <p>Primera variable Calidad del cuidado de enfermería Indicadores Efectividad Seguridad Confianza Información Comunicación Escucha Empatía Soporte emocional Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad</p> <p>Segunda variable Satisfacción del paciente Indicadores Proximidad Relación de apoyo Rondas de enfermería Ayuda oportuna Disponibilidad Comodidad Estado de ánimo</p> | <p>Método: Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica de corte transversal Diseño: Correlacional no experimental Población: En este caso, estará compuesta por los adultos mayores del Hospital de Huaraz, con un total de 70 participantes.</p> |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>de medicina del Hospital de Huaraz, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025?</p> | <p>satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025 Identificar la relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: Existe relación entre la dimensión técnico de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025</p> <p>H₁: Existe relación entre la dimensión humano de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025</p> <p>H₁: Existe relación entre la dimensión entorno calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital de Huaraz, 2025</p> | <p>Limpieza Anticipación Tono de la voz Prevención de complicaciones Interés Cordialidad Empatía Respeto Honestidad Identificación</p> | |
|---|--|--|--|--|

5.2. Instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado enfermero

Se le solicita marcar con una “x” una de las alternativas que, de acuerdo a su opinión, mejor refleje a su parecer. El estudio es de carácter anónimo.

| | | | |
|---|---|---------|-----|
| 1 | = | Siempre | (3) |
| 2 | = | A veces | (2) |
| 3 | = | Nunca | (1) |

I. CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO

| N° | INDICADORES DE LOGRO | VALORACIÓN | | |
|--------------------------|---|------------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| DIMENSIÓN TÉCNICO | | | | |
| 1 | El enfermero es efectivo en sus intervenciones que transmite confianza | | | |
| 2 | El enfermero es eficiente cuando administra el tratamiento en el horario programado | | | |
| 3 | El enfermero es eficiente que brinda un cuidado de calidad y con calidez 4 | | | |
| 4 | El enfermero cuida la seguridad, se lava las manos antes y después de atenderlo | | | |
| 5 | El enfermero inspira seguridad y confianza en su trabajo. | | | |
| 6 | El enfermero le informa a detalle los procedimientos que va realizar. | | | |
| DIMENSIÓN HUMANA | | | | |
| 7 | El enfermero es asertivo le llama por su nombre y muestra amabilidad | | | |
| 8 | El enfermero se muestra una escucha activa a sus comentarios | | | |
| 9 | El enfermero muestra interés le genera empatía | | | |
| 10 | El enfermero le brinda soporte emocional. | | | |
| 11 | El enfermero es oportuno le atiende con prontitud. | | | |
| 12 | El enfermero es oportuno a su solicitud | | | |
| DIMENSIÓN ENTORNO | | | | |
| 13 | El enfermero respeta la privacidad o individualidad | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| 14 | El enfermero muestra interés por mantener ordenado el ambiente terapéutico | | | |
| 15 | El enfermero muestra interés por la limpieza del servicio. | | | |
| 16 | El enfermero promueve la comodidad en su cuidado personal | | | |
| 17 | El enfermero muestra preocupación por su comodidad y confort | | | |
| 18 | El enfermero le educa para el cuidado en el hogar | | | |
| 19 | El enfermero promueve la actividad física libre de riesgos | | | |
| 20 | El enfermero orienta sobre los efectos adversos del medicamento. | | | |

Instrumento 2: Cuestionario para evaluar la satisfacción adulto mayor

| N° | INDICADORES DE LOGRO | VALORACIÓN | | |
|------------------------------|---|--------------------|--------------------|------------------|
| ACCESIBILIDAD | | Siempre (3) | A veces (2) | Nunca (1) |
| 1 | El enfermero está cerca a Ud. cuando más lo necesita para aliviar su dolencia. | | | |
| 2 | El enfermero muestra relación de apoyo cuando administra la medicación y los procedimientos en el tiempo programado | | | |
| 3 | El enfermero realiza rondas de enfermería por ambiente indagando por su salud. | | | |
| 4 | El enfermero brinda ayuda oportuna a su llamado | | | |
| 5 | El enfermero muestra su disposición para ayudarlo | | | |
| CONFORTABILIDAD | | | | |
| 6 | El enfermero promueve en el servicio las condiciones para su descansar con comodidad | | | |
| 8 | El enfermero le motiva para mantenerle con un buen estado de animo | | | |
| 9 | Es el enfermero quien promueve la unidad limpia y ordenada | | | |
| 10 | Es El enfermero es dinámica está pendiente de los pequeños detalles, se anticipa a los hechos. | | | |
| 11 | El enfermero está pendiente de las necesidades básicas del paciente (le ayuda de vestir, le ayuda comer) | | | |
| 12 | El enfermero es carismático habla con un tono de voz suave | | | |
| | El enfermero muestra interés para prevenir las complicaciones de su enfermedad | | | |
| RELACIÓN DE CONFIANZA | | | | |
| 13 | El enfermero muestra interés en aclarar sus dudas | | | |
| 14 | El enfermero le permite hacerle preguntas sobre su enfermedad | | | |
| 15 | El enfermero muestra cordialidad para atenderlo | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| 16 | El enfermero muestra empatía (sentimientos de la otra persona) en una conversación | | | |
| 17 | El enfermero respeta sus decisiones personales | | | |
| 18 | El enfermero muestra honestidad cuando le atiende | | | |
| 19 | El enfermero se identifica por su nombre. | | | |

5.3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese 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 del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital De Huaraz - 2025

Nombre del investigador principal:

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital de Huaraz

Participantes: Pacientes de geriatría

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

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, 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 el 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. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

FIRMA




17% 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

- 15%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  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

- 15% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 16% 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 | 8% |
| 2 | Trabajos entregados | uwiener on 2023-05-15 | 2% |
| 3 | Internet | repositorio.unid.edu.pe | <1% |
| 4 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-07-20 | <1% |
| 5 | Trabajos entregados | uwiener on 2025-03-12 | <1% |
| 6 | Internet | hdl.handle.net | <1% |
| 7 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-09-01 | <1% |
| 8 | Trabajos entregados | Universidad María Auxiliadora SAC on 2024-09-05 | <1% |
| 9 | Trabajos entregados | Submitted on 1693193137652 | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-08-13 | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-08-08 | <1% |