



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 de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina interna, de un hospital, 2025

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

**Presentado por:**

**Autora:** Morey Insapillo, Sofía del Pilar


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-2833-3630>

**Asesora:** Dra. Chávez Ramírez, Edith Delia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3483-0825>

**Lima – Perú**

**2025**

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

FECHA: 08/11/2022

Yo, **MOREY INSAPILLO, SOFIA DEL PILAR**; egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA, DE UN HOSPITAL, 2025” Asesorado por la doente: Chavez Ramirez, Edith Delia; DNI 10752807 ORCID 0000-0002-3483-0825 tiene un índice de similitud de 11 % con código OID: 14912:541535627 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

MOREY INSAPILLO, SOFIA DEL PILAR  
DNI: 46529860



.....  
Firma de la asesora

CHAVEZ RAMIREZ EDITH DELIA  
DNI: 10752807

Lima, 17 de diciembre de 2025

## **DEDICATORIA**

Para mi familia, mis padres Nelson Morey Chasnamote, Aurelia Insapillo Apagueño, mis hermanos (nas), mis sobrinos (nas) mi hija Emilia Esperanza Galarza Morey, mi esposo Emilio Galarza Cáceres, por su paciencia, comprensión y aliento constante durante todo este largo proceso. El apoyo inquebrantable, el amor incondicional que me brindaron han sido la fuerza que me ha impulsado a alcanzar este logro, unos de mis mayores retos.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a mi Dios todo poderoso, mi asesora Dra. Edith Delia Chávez Ramírez mis profesores, mis amigos y compañeros de estudio, por su colaboración y apoyo incondicional. Sus palabras de aliento y su disposición para compartir conocimientos han sido una fuente invaluable de motivación.

## RESUMEN

**Introducción:** La calidad del cuidado de enfermería es esencial en la atención hospitalaria, especialmente en pacientes adultos mayores, quienes constituyen una población vulnerable con múltiples necesidades físicas, emocionales y sociales. En instituciones como el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se ha evidenciado que las percepciones sobre el desempeño del personal de enfermería, las condiciones ambientales, la comunicación y el trato humano influyen de manera directa en la satisfacción de las personas atendidas. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2025. **Métodos:** El estudio es de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental y correlacional. La muestra estará conformada por 110 adultos mayores hospitalizados, seleccionados mediante censo. Se aplicarán dos instrumentos validados: el Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (18 ítems distribuidos en dimensiones científico-técnica, interpersonal y del entorno) y el Cuestionario de satisfacción del paciente (23 ítems, con escala dicotómica, que evalúa desempeño del personal, condiciones ambientales, mejoría percibida, datos de enfermería y desempeño del servicio). La confiabilidad se verificará con el alfa de Cronbach, y el análisis estadístico se realizará mediante el coeficiente de Rho de Spearman con el software SPSS.

**Palabras clave:** Calidad del cuidado de enfermería, Satisfacción del paciente, Adulto mayor, Atención hospitalaria.

## ABSTRACT

**Introduction:** The quality of nursing care is essential in hospital care, especially in older adult patients, who constitute a vulnerable population with multiple physical, emotional and social needs. In institutions such as the Arzobispo Loayza National Hospital, it has been shown that perceptions about the performance of nursing staff, environmental conditions, communication and human treatment directly influence patient satisfaction. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of older adult patients hospitalized in the medical service of the Arzobispo Loayza National Hospital, 2025. **Methods:** The research is quantitative, descriptive, non-experimental and correlational. The sample will be made up of 110 hospitalized older adults, selected by census. Two validated instruments will be administered: the Nursing Care Quality Questionnaire (18 items distributed across scientific-technical, interpersonal, and environmental dimensions) and the Patient Satisfaction Questionnaire (23 items, with a dichotomous scale, assessing staff performance, environmental conditions, perceived improvement, nursing data, and service performance). Reliability will be verified using Cronbach's alpha, and statistical analysis will be performed using Spearman's rho coefficient using SPSS software.

**Keywords:** Nursing care quality, Patient satisfaction, Older adults, Hospital care.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación Teórica.....	6
1.4.2. Justificación Metodológica.....	7
1.4.3. Justificación Práctica.....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal.....	8
1.5.2. Espacial.....	8
1.5.3. Población.....	9
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.2. Antecedentes.....	10
2.2.1. Internacionales.....	10
2.2.2. Nacionales.....	12
2.3. Bases teóricas.....	15
2.3.1. Calidad del cuidado de enfermería.....	16

2.3.2. Satisfacción del paciente.....	19
2.4. Formulación de la hipótesis.....	23
2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específicas.....	23
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.2. Método de la investigación.....	25
3.3. Enfoque de la investigación.....	25
3.4. Tipo de la investigación.....	25
3.5. Población, muestra y muestreo.....	26
3.5.1. Población.....	26
3.5.2. Muestra.....	27
3.5.3. Muestreo.....	27
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	30
3.7.3. Validación.....	30
3.7.4. Confiabilidad.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9. Aspectos éticos.....	32
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>33</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	34
4.2. Presupuesto.....	35
REFERENCIAS.....	36
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	41
Anexo 2: Instrumentos.....	43



Anexo 3: Consentimiento informado.....	47
Anexo 4: Informe de originalidad.....	50

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Sobre la calidad en el cuidado brindado al adulto mayor ha ganado una importancia significativa en los años recientes. **A nivel mundial** las organizaciones sanitarias están al tanto de las dificultades que acarrea un mundo globalizado, y asumen el compromiso de implementar modelos de calidad para mejorar continuamente la atención y satisfacer adecuadamente los requerimientos de los pacientes ancianos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) detalla que en diversos países desarrolladas, una décima parte de los pacientes ancianos ingresados en hospitales padece dificultades vinculadas a la calidad en un cuidado recibido (1).

De acuerdo con el Institute of Medicine en Estados Unidos, sobre la calidad en una atención sanitaria es cómo los servicios sanitarios, que están destinados a personas de edad avanzada, así como grupos poblacionales, elevan la probabilidad de conseguir resultados favorables para la salud y concuerdan con el saber profesional actual (2).

Respecto a la calidad en atención de enfermería hacia adultos mayores, incluye un conjunto de procedimientos y acciones orientados a cubrir sus necesidades de forma integral, abarcando elementos psicológicos, sociales y emocionales. Un análisis efectuado en España en el hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren en 2020 mostró que 1 de 75 adultos mayores evaluó positivamente la atención recibida por parte del personal en enfermería, no obstante. uno de cada cuatro encuestados manifestó que los tiempos en la espera resultaron largos, con una atención insuficientemente personalizada y un entorno hospitalario estresante, lo que tuvo un impacto importante en su percepción (3).

La atención de enfermería ha progresado a lo largo de los años, según Wiedenbach, se enfoca en responder a las necesidades del adulto mayor hospitalizado, siendo este un indicador de calidad del cuidado. El contacto cercano con los pacientes favorece la confianza y la

satisfacción al recibir un trato humano y digno por parte del personal de salud (4). Por otro lado, un estudio realizado en Ecuador en 2021, como propósito al establecer los diferentes niveles en la satisfacción de beneficiarios en un proceso de atención del área de enfermería, se encontró como satisfacción un 45% respecto a la fiabilidad, un 34% en la capacidad de respuesta, el 70% sobre seguridad y 70% empatía (5).

En la actualidad, se ha notado un aumento desmedido de la población mayor en comparación con la población total, convirtiéndola en un grupo de atención prioritaria debido a sus necesidades, mientras que el crecimiento anual de la población general es del 1,7 %, el de los adultos mayores llega a 2,5 %. Los cambios degenerativos propios del envejecimiento, ya sean de carácter social, conductual o ambiental, ponen en riesgo la salud de este grupo etario; si no se interviene a tiempo, es posible que generen dolencias que demanden hospitalización, lo que supone una amenaza complementaria (6).

El proceso de estancia hospitalaria tiene una influencia marcada en la salud emocional del paciente, lo que significa que el área de enfermería es responsable de él y lo cuida directamente. Este abrupto cambio en sus actividades cotidianas ocasiona una creciente necesidad de comunicarse y de mantener una sensación de confort en el ambiente que lo rodea. En este sentido, el equipo de enfermería, al mantener la relación más cercana con el paciente, está en una posición privilegiada para atender dichas necesidades. Además, los profesionales sanitarios deben comunicarse con el paciente y su familia ofreciendo explicaciones comprensibles que faciliten el proceso de tratamiento, demostrando respeto y confianza, dedicación y seguimiento (7).

Con fundamento en lo señalado, un estudio efectuado en India en el año 2020, con la participación 124 personas, reveló un nivel de satisfacción de acuerdo a una calidad general por parte del área de enfermeros fue excelente para el 28.23%, muy bueno para el 58.06% y bueno para un 13.71%. Igualmente, un nivel general de satisfacción en pacientes vinculado a

una calidad del cuidado de enfermería fue del 78.88%. Se asociaron ciertos aspectos en lo referente a comunicación, principios éticos, una empatía, preparación profesional y sobre una dedicación hacia los resultados conseguidos (8).

Para el año 2021, realizaron un estudio en Colombia que reveló un alto nivel de insatisfacción entre los pacientes respecto a la atención de enfermería, alcanzando un 75%. Los participantes de la encuesta señalaron que no recibieron una atención adecuada y se evidenciaron múltiples fallos en el servicio. Asimismo, el 25% de los pacientes expresó haber sido tratado de manera inadecuada por el personal de salud, lo que resalta la necesidad de fortalecer la calidad del cuidado de enfermería, en particular en aspectos vinculados con la atención individualizada y el respeto hacia los pacientes (9).

Así mismo, **a nivel nacional** enfrenta el mismo problema, solamente en 2022, 70% de las personas, especialmente adultos mayores, que requerían atención médica no la recibieron, el 35% reporto demoras, falta de comunicación y retrasos en la entrega de medicamentos (10).

Un estudio realizado en 2020, en Tumbes con el propósito de establecer un nivel sobre la evaluación de la satisfacción de los ancianos en un hospital de tumbes, reveló que el 47% de pacientes entrevistados presentaron un nivel bajo de satisfacción debido al cuidado inadecuado y falta de interés por parte del área de enfermería hacia las necesidades individuales, como falta de empatía, falta de comunicación y demoras administrativas de medicamentos. Así mismo, el 35% de encuestados consideró, unos elementos perturbaron el proceso de redención y condición afectiva (11).

De igual modo, Sánchez (12), mediante un estudio desarrollado en 2021 en un hospital de Lima, evidenció un 71.3% de participantes se encontraba medianamente satisfecho en la atención brindada por las enfermeras. Además, el estudio reveló una baja calidad del cuidado ofrecido tanto en los hospitales del Ministerio de Salud y en EsSalud. Sobre hallazgos evidencian la urgencia de elevar los estándares de la atención por lo que constituye un aspecto

de gran importancia para los beneficiarios. En este sentido, resulta fundamental que los servicios sanitarios se fortalezcan con el fin de responder de manera adecuada a las demandas.

Dentro de este escenario, en el ámbito local se evidencio que una amplia proporción por parte de usuarios geriátricos que se encuentran en hospitalización presentan diversas afecciones en la salud, la cual necesitan una atención permanente y especializada. Cuando estos pacientes entran al hospital, frecuentemente sienten fragilidad e incertidumbre, sentimientos que aumentan debido a su dependencia del personal médico y a la adaptación requerida para estar en un entorno hospitalario. El trato que recibe de los enfermeros es fundamental para el bienestar físico y emocional de los pacientes. No obstante, se ha identificado, que algunos de ellos perciben una falta de empatía y una comunicación poco clara, lo cual provoca insatisfacción.

Asimismo, se han informado retrasos en la atención, negligencia en la vigilancia continua de su bienestar y carencia de atención frente a los requerimientos individuales de pacientes. Dichas carencias sobre un cuidado tienen un impacto negativo en cómo se percibe la calidad del servicio recibido, resaltando la importancia de establecer una relación o vínculo de calidad en la atención de enfermería y nivel de la satisfacción en los pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado de enfermería en la satisfacción del adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera influye la dimensión componente científico técnico en la satisfacción del adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025?

- ¿De qué manera influye la dimensión componente interpersonal en la satisfacción del adulto mayor en un hospital de Lima, 2025?
- ¿De qué manera influye la dimensión componente del entorno en la satisfacción del adulto mayor en un hospital de Lima, 2025?

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

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

- Analizar la influencia de la calidad del cuidado de la enfermería en la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la dimensión componente científico técnico y la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.
- Determinar la relación de la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del adulto mayor atendido en un hospital de Lima. 2025.
- Determinar la relación de la dimensión componente del entorno y la satisfacción del adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Se justifica por la necesidad de comprender la relación entre ambas variables analizadas y la población especialmente vulnerable durante el proceso de atención. La calidad del cuidado se fundamenta en intervenciones seguras, oportunas y humanizadas que impactan directamente en la percepción del paciente, siendo la comunicación, la empatía, el trato digno y el profesionalismo del personal de enfermería factores decisivos en su satisfacción. Desde los marcos de la salud pública, la gerontología y la enfermería geriátrica, se resalta la importancia de un abordaje integral que contemple tanto dimensiones físicas como emocionales. En este

sentido, la teoría del Cuidado Centrado en la Persona de Carl Rogers aporta un sustento fundamental, al señalar que la atención orientada a la dignidad y necesidades individuales favorece la recuperación clínica y el bienestar emocional, fortaleciendo la relación terapéutica. De este modo, evaluar y perfeccionar las prácticas de enfermería se convierte en un imperativo para garantizar cuidados seguros, oportunos y centrados en la persona, elevando así la calidad y la satisfacción en la atención hospitalaria del adulto mayor.

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

La elección de la metodología para esta investigación se justifica por su pertinencia para analizar con rigor el vínculo de calidad en el cuidado del personal en enfermería sobre una satisfacción en el paciente que es adulto mayor que se encuentre hospitalizado. Así mismo, el uso de cuestionarios validados y adaptados al contexto hospitalario permite obtener información precisa, fiable y representativa, al captar de manera integral las percepciones y experiencias de los pacientes. La aplicación de encuestas estructuradas asegura una recolección sistemática y objetiva de los datos, lo que facilita la exploración detallada de ambas variables y la identificación de posibles asociaciones significativas. Este enfoque es indispensable para contrastar las hipótesis propuestas y producir evidencia sólida que sea la base de la mejora continua de las prácticas de enfermería, garantizando que los resultados conseguidos sean útiles, pertinentes y aplicables en el proceso de decisiones clínicas orientadas a elevar la calidad de la atención hospitalaria.

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

Este estudio posee una gran relevancia práctica, ya que sus resultados podrán emplearse en el diseño de tácticas de intervención orientadas a fortalecer una buena calidad en el cuidado del personal de enfermería. Además, la identificación de los elementos que pudieran afectar en una satisfacción en el paciente, permitirá implementar diferentes programas de formación

constante para los enfermeros y enfermeras, centrándose en una comunicación efectiva de respeto, empatía y la atención humanizada. Asimismo, los hallazgos servirán como insumo para orientar las políticas institucionales y optimizar la asignación de recursos, contribuyendo al fortalecimiento de los servicios de salud. De este modo, la investigación brindará una base firme para poner en marcha prácticas administrativas y clínicas que incrementen los estándares de calidad y fomenten el bienestar integral y la satisfacción en adultos mayores que se encuentran en hospitalización.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Esta indagación tendrá lugar al año 2025, además se utilizarán cuestionarios para reunir los datos, que examinarán ambas variables en el hospital analizado.

### **1.5.2. Espacial**

La Investigación estará limitada al área de medicina en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, la cual está ubicado en Lima-Perú.

### **1.5.3. Población**

Se utilizarán cuestionarios como medio para recopilar datos con el fin de realizar la investigación. Además, se necesitarán de varios materiales de oficina y recursos humanos que nos permitan asegurar el progreso adecuado de la indagación, la cual incluye una participación de un principal investigador, así garantizar al termino un éxito. Es relevante destacar que el investigador principal se encargará de financiar este estudio, aportando los recursos que se requieran para llevarlo a cabo. Así también, se emplearán diferentes herramientas bibliográficas, como libros importantes para el área de estudio y artículos científicos.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Al- Hammouri et al. (13), al año 2024, Jordania, tuvieron como objetivo “Determinar los predictores de la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad del cuidado de enfermería en hospitales jordanos”. La investigación fue de carácter transversal, descriptivo y correlacional; el número de pacientes hospitalizados en seis hospitales del país que la conformaron fue 1014. Se utilizó el instrumento PSNCQQ (Patients’ Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire). Resultados: la satisfacción de atención estuvo alta (media = 68,2; DE = 12,9), y tuvo asoció con significancia de mayores ingresos ( $p < 0,001$ ), mayor nivel educativo ( $p = 0,003$ ), contar con seguro médico ( $p < 0,001$ ), encontrarse en sanatorios privados ( $p < 0,001$ ), ingresar en UCI ( $p = 0,002$ ), ocupar un dormitorio exclusivo ( $p = 0,001$ ), percibir condiciones sanitarias favorables ( $p < 0,001$ ) y la tendencia a recomendar la institución de salud ( $p < 0,001$ ). Concluyendo, una calidad percibida sobre el cuidado de enfermeros es un factor clave para una satisfacción, influyen significativamente en la experiencia del paciente.

Alharbi et al. (14), para 2023, Arabia Saudita, efectuaron la indagación al objetivo “Satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de enfermería y factores asociados en hospitales de Riad y Medina”. Se desarrolló bajo un diseño descriptivo, correlacional y transversal y una muestra determinada por G\*Power de aproximadamente 210 pacientes hospitalizados. Se empleó la PSNCQQ-Ar (versión árabe validada) como instrumento de medición. Resultados: La calidad del cuidado de enfermería mostró una satisfacción general alta ( $M = 4,43 \pm 0,76$ ), con puntajes destacados en la claridad e integridad de la información ( $M = 4,56 \pm 0,86$ ) y en la forma de trato e interacción del personal ( $M = 4,56 \pm 0,83$ ). La mayoría de los pacientes evaluó los servicios de enfermería como excelentes ( $M = 4,78$ ).

Concluyendo, una calidad en el cuidado de la enfermería se correlaciona de manera directa con la satisfacción de los pacientes.

Mir-Tabar et al. (15), al 2024, España, efectuaron el artículo tuvo un objetivo “Determinar la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en una UCI medida a través del NICSS”. El diseño fue correlacional y prospectivo, aplicado a 111 pacientes hospitalizados. Se hizo uso del instrumento NICSS (Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale), que evalúa dimensiones de calidad de cuidado como el trato humano, la comunicación y la conducta profesional. Resultados: La calidad del cuidado de enfermería en la UCI obtuvo una valoración muy alta, con una puntuación global de satisfacción de 5,83/6 (IC 95%: 5,78–5,88). Los aspectos mejor calificados fueron la atención holística (M = 5,87), la comunicación (M = 5,87) y el comportamiento profesional (M = 5,86), confirmando un elevado nivel de calidad percibida. La satisfacción fue mayor en mujeres, pacientes de mayor edad y con mejor recuperación ( $p < 0,05$ ). Concluyendo, una buena calidad del cuidado sobre la enfermería en la UCI fue excelente, con una satisfacción global de 5,83/6, especialmente alta en mujeres, mayores y pacientes.

Guo et al. (16), al 2023, China, desarrollaron el estudio con la finalidad “Analizar la correlación de la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, si está relacionada positivamente con la relación enfermera–paciente en hospitales chinos”. Como diseño fue transversal correlacional y multicéntrico, con muestra 29 108 personas atendidas en 107 hospitales. Sobre los instrumentos midieron satisfacción con el cuidado de enfermería y la relación enfermera-paciente (caring, confianza, ética). Resultados: se evidenció la relación positiva y además significativa ( $r \approx 0.35-0.37$ ;  $p < 0.01$ ) de ambas variables, y los análisis de regresión confirmaron que la calidad relacional predice la satisfacción tras ajustar covariables. Concluyendo, el fortalecimiento de la relación enfermera–paciente es un factor esencial para garantizar la satisfacción y mejorar la calidad de la atención.

Ferede et al. (17), en 2023, en Etiopía, realizaron el estudio “Percepción de los pacientes sobre los comportamientos de cuidado en hospitales de referencia de Etiopía”. El diseño fue transversal correlacional, con una población de pacientes hospitalizados en hospitales de referencia. Se aplicaron los instrumentos CBI-16 (Caring Behaviors Inventory) para una medición sobre calidad en el cuidado en enfermería y un PSI (Patient Satisfaction Instrument) de satisfacción, a una muestra de 352 pacientes. Resultados: los pacientes valoraron muy positivamente los comportamientos de cuidado de enfermería, con una puntuación media total de 4,86 (DE = 0,72) en la escala CBI-16. El modelo de regresión múltiple explicó el 43 % de la variabilidad en la percepción del cuidado ( $F = 26,73$ ;  $p < 0,001$ ). Además, la CBI-16 se correlacionó positivamente con la satisfacción del paciente medida por el PSI ( $r = 0,62$ ;  $p < 0,001$ ). Concluyendo los comportamientos de un cuidado sobre enfermería explicaron significativamente en satisfacción, al predecir un 43 % y variabilidad ( $F = 26,73$ ;  $p = 0,000$ ).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Cuchula et al. (2021) (18) en Huancavelica-Perú tuvo por objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente anciano en el servicio de medicina del Hospital”. Se llevó a cabo un estudio de carácter correlacional y transversal que incluyó a 96 individuos atendidos en el servicio de Medicina, y se notó una relación positiva entre la percepción de satisfacción de los pacientes de edad avanzada y la calidad de los cuidados ofrecidos por enfermería. Utilizó la escala Likert como herramienta para las dos variables. Los resultados del análisis mostraron el coeficiente de Spearman con 0.834 y  $P = 0,0$ . Señalando que el 49% de los pacientes estudiados (47 en total) reportan una calidad de atención moderadamente alta, lo cual equivale a satisfacción promedia. Con 11.5%, (11), reportó atención moderada y baja satisfacción; en contra parte, el 16.7%, o sea 16 pacientes, notificaron niveles de cuidado y satisfacción excelentes. Para finalizar, se ha notado

una correlación fuerte de satisfacción en pacientes mayores y una calidad en el cuidado del enfermero, que las enfermeras brindan mediante aspectos técnicos, humanos e incluso ambientales.

Silva y Rodolfo et al. (2023) (19) estudio realizado en Lima, tuvo el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital” con un diseño no experimental, transversal, hipotético-deductivo con una perspectiva cuantitativa y correlacional. La información fue recolectada a través de la aplicación a unos 158 personas, el cuestionario Care - Q.. Como resultados, un 45.57% indicaron que la prestación del servicio correspondía a un nivel medio; el 36.71% lo valoró como deficiente y un 17.72% lo consideró de alta calidad. En cuanto a la conformidad, el 50% la describió como intermedia, el 28.52% la señaló como insatisfactoria y, finalmente, el 21.52% la calificó como sobresaliente. De igual manera, es resultado de correlación reveló que la satisfacción del paciente mayor está directamente relacionada y tiene un impacto significativo con la dimensión técnica ( $r = 0.703$ ,  $p\text{-valor} < 0.05$ ), con la dimensión humana ( $r = 0.765$ ,  $p\text{-valor} < 0.05$ ) y con el entorno hospitalario ( $r = 0.867$ ,  $p\text{-valor} < 0.05$ ). Para resumir, evidenciaron que en el hospital Vitarte en 2023 había una correlación con significancia de calidad del cuidado y la satisfacción de los pacientes.

Sanchez y Jadida et al. (2021) (20) en Huancayo tuvieron como objetivo “Evaluar la satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital” Este estudio fue transversal, descriptivo y no experimental. Para medir el grado de satisfacción de la persona de edad avanzada, se incluyó a 40 adultos mayores que estaban hospitalizados. Para esto, se utilizó un muestreo no probabilístico y una técnica de aplicación de una encuesta más un cuestionario, basado en la escala de Likert, validado por tres profesionales. Se demostró que

el 92.5% expresaron un grado de satisfacción de atención de enfermería, el 7.5% señalaron un nivel moderado de satisfacción y ninguno de los usuarios declaró tener un nivel deficiente de conformidad. Concluyendo, un gran porcentaje de adultos mayores expresa un nivel alto de satisfacción respecto a los cuidados otorgados por enfermería, resaltando la disponibilidad frente a las demás.

Monzón et al. (2022) (21) en Lima-Perú tuvo como objetivo “Conocer la relación que guarda entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital” utilizó una metodología de un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal y correlacional de corte longitudinal. La muestra de 80 participantes se calculó utilizando la fórmula finita. Para recopilar los datos de las dos variables, se utilizó una encuesta, empleando como instrumento un cuestionario "CARE Q" de 35 preguntas, dividido en tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno, para la primera variable, y un cuestionario "CARE Q" de 46 preguntas, dividido en seis dimensiones: accesibilidad, comodidad, anticipación, mantenimiento de la relación de confianza, y en la segunda variable el monitoreo y seguimiento. Según los hallazgos de los 80 participantes, el 55% eran mujeres y el 45% hombres. El análisis de la hipótesis mostró una correlación significativa con un  $p < 0.05$  de satisfacción del paciente y la calidad del cuidado proporcionada. Se concluye que los hallazgos mostraron que la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado son dos variables clave que están significativamente relacionadas. En un hospital nacional de Lima en 2022, se descubrió una correlación estadísticamente relevante sobre calidad del cuidado en enfermería proporcionada y satisfacción referido a los servicios de medicina general.

Arévalo et al. (2023) (22) en Lima-Perú, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital”. Aplicó un enfoque cuantitativo, el método hipotético-deductivo, donde se aplica un diseño no experimental, transversal y correlacional. Sobre información se recopiló mediante un cuestionario Care-Q, que se administró a 158 participantes. Como resultado, el 45.57% de percibió una calidad del cuidado moderada, mientras que un 36.71% la consideró baja y el 17.72% la evaluó como alta. Sobre la satisfacción, el 50% la percibió como promedio, el 28.48% como mala, y el 21.52% como excepcional. El análisis correlacional reveló; correlación positiva con significancia ( $r = 0.703$ ,  $p = 0.00$ ) de la técnica y satisfacción de pacientes adultos mayores. Además, la satisfacción en los adultos mayores mostró una correlación directa de acuerdo a el factor humano tuvo una asociación significativa ( $r = 0.765$ ,  $p < 0.05$ ), y que el contexto hospitalario mantuvo un vínculo directo y estadísticamente relevante ( $r = 0.867$ ,  $p < 0.05$ ), con la satisfacción de los pacientes. En conclusión, los hallazgos demostraron una correlación entre el nivel de cuidado recibido y la satisfacción de los pacientes mayores que visitan el Hospital Vitarte en 2023.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería**

#### **2.2.1.1. Definiciones de Calidad de la atención en enfermería**

Según, Organización Mundial de la Salud (OMS) establece sobre calidad de atención es el conjunto de acciones que realiza el profesional en el rubro de la salud, la finalidad es optimizar el bienestar del paciente para diversas etapas, como; promoción, prevención, intervención terapéutica, rehabilitación y alivio. Lo cual, significa brindar una atención de alta calidad, que pueda ser percibida por el paciente y sus familiares, teniendo en cuenta simultáneamente los diferentes factores determinantes de salud que afectan este proceso.

Además, se debe tener en cuenta la importancia de ofrecer una atención segura y oportuna, minimizando los riesgos asociados con los servicios sanitarios (23).

Así mismo, se puede indicar que una calidad de la atención brindada por una enfermera está relacionada con el grado de cuidado en el que los riesgos potenciales asociados están equilibrados con las ventajas del cuidado. Dicha atención parte de un procedimiento metodológico consistente y de variados marcos teóricos de la enfermería, teniendo al paciente como eje principal, al cuidado integral y humanitario como principios básicos (24).

### **2.2.1.2. Teoría de la calidad del cuidado de Watson**

Esta teoría es muy conocida dentro del campo de la enfermería, se fundamenta en una visión holística que abarca no únicamente las dimensiones corporales de la atención, así como las esferas emocionales, sociales y espirituales de la persona atendida. Esta perspectiva plantea que para promover la sanación y el bienestar integral del ser humano es esencial tener una intención genuina y consciente de cuidar. Watson subraya que la atención ha de concebirse como una dinámica de intercambio en la que el vínculo emocional entre el profesional de enfermería y la persona atendida desempeña un rol esencial. Este lazo no únicamente beneficia la salud de la persona asistida, además de que potencia el desarrollo laboral y humano del personal de enfermería. La aplicación de la atención de Watson en la rutina diaria mejora un nivel superior en la atención ofrecida, lo que además refuerza el componente humanizado del ejercicio de cuidar. Según esta perspectiva holística, todo contacto entre el profesional y la persona usuaria posee la capacidad de convertirse en una acción curativa por sí sola. En esta visión, son elementos clave para el proceso curativo la empatía, la compasión y un respeto profundo(25).

### 2.2.1.3. Características

En base a la revisión de literatura, es posible identificar características específicas que determinan la calidad en los cuidados en la enfermería. (26).

- Los instructores deben actuar como líderes efectivos en los equipos y una firme decisión permite que los empleados se sientan orgullosos de sus labores. Algunos líderes, además de supervisar externamente, colaboran estrechamente con su equipo, prestan atención activa y se hacen merecedores del reconocimiento de los otros. Cuentan con un entendimiento amplio que les permite dirigir de forma efectiva. Así mismo, es crucial que un líder obtenga una buena visión con respecto a la distribución y asegure que su propio grupo de trabajo entienda los objetivos propuestos, además de energías necesarias al establecer el camino definido para el éxito.

- El grupo de trabajo no podría funcionar sin una meta establecida, por lo que ahí recae la importancia de tener una meta o propósito, es la que proporciona a sus miembros un liderazgo y orientación precisos. Tener la meta definida promueve a los miembros del grupo de trabajo a comprender su dirección y de esa misma manera poder realizar coordinaciones. Las oportunidades de lograr el éxito aumentan en la medida en que los propósitos del equipo sean más claros y conocidos. En cambio, si la meta no está clara o si hay desacuerdo al respecto, será más difícil alcanzar los objetivos y las posibilidades de que el equipo tenga éxito se reducirán.

- El respeto entre los integrantes es otro rasgo fundamental de los equipos eficaces. Asimismo, los integrantes del equipo están más dispuestos a esforzarse más cuando hay lealtad y un compromiso sólido con las metas.

Por otro lado, existen diferentes estudios, donde indican que una comunicación más eficaz puede ser uno de los primordiales inconvenientes que se perciben en la actualidad, por



lo que es fundamental que los miembros del equipo y su líder intercambien datos y observaciones (26).

#### **2.2.1.4. Dimensiones**

- **Dimensión Componente Científico-Técnica**

Se refiere a que evalúa la capacidad técnica y el saber del personal de enfermería con el objetivo de asegurar que las intervenciones ejecutadas resulten eficientes y se ajusten a las normas previamente definidas. Integra la habilidad de ejecutar técnicas con exactitud y reducir la posibilidad de fallos, asegurando de esta manera una atención segura y de excelente aptitud (27).

- **Dimensión Componente Interpersonal**

Es el nivel de calidad de la comunicación de enfermeros y pacientes, pues esto incluye la comunicación eficaz, el respeto hacia los pacientes y sus familiares, así como la empatía. Para la percepción de la calidad del cuidado, es muy relevante el vínculo de confianza y afectividad que se establece en estas interacciones (28).

- **Dimensión Componente del entorno**

Esta dimensión tiene en cuenta los elementos organizacionales y ambientales que tienen un impacto en la calidad en el cuidado. Comprende una limpieza, la organización, el confort del ambiente hospitalario y la provisión oportuna de insumos y equipamiento apropiado. Un ambiente correctamente administrado influye de manera notable en la complacencia del usuario y en la efectividad de los cuidados brindados (29).

## **2.2.2. Satisfacción del paciente**

### **2.2.2.1. Definición según autores**

Al consolidar una relación con el usuario, la complacencia resulta fundamental. En consecuencia, es imprescindible que cada participante en la atención entienda que la meta común es alcanzar dicha complacencia. Una calidad del servicio y las expectativas en los clientes son la base de la satisfacción (30).

Para Kotler, en el artículo de Zárraga et al. (31), se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar lo percibido de un producto o servicio con sus expectativas." Además, se puede afirmar que es la percepción de los consumidores acerca de los bienes y servicios que las compañías brindan. En esta línea, las compañías determinan los parámetros y variables esenciales para examinar su rendimiento y lograr un nivel de excelencia (31).

La satisfacción del paciente dentro del ámbito de la atención médica refleja hasta qué punto los servicios ofrecidos satisfacen sus expectativas. Esto incluye diversos aspectos, como el profesionalismo, la amabilidad de los trabajadores, la comodidad de las instalaciones, la sencillez de acceso a los servicios y lo claro y efectivo que es el intercambio entre los pacientes y el personal médico. Todo esto es fundamental para los resultados en términos de salud. Por último, para evaluar y mejorar la satisfacción del paciente es necesario un enfoque global que tome en cuenta tanto los elementos técnicos de la atención médica como los factores psicológicos y emocionales que el paciente experimenta (32).

### **2.2.2.2. Modelo de Expectativas y Valor Percibido (Zeithaml, 1988) en Enfermería**

Este modelo sugiere que la satisfacción del paciente depende del valor percibido, que es la evaluación del paciente de la relación entre los beneficios recibidos y los sacrificios realizados para obtener esos beneficios. Los beneficios y las cualidades favorables que el

usuario vincula con la atención, incluyendo una calidad en una atención brindada, el respaldo emocional y una efectividad en el tratamiento, son lo que se entiende como beneficios percibidos. Los sacrificios percibidos incluyen los recursos, tales como costes, tiempo y esfuerzo, que el paciente tiene que emplear para recibir la atención. La relación entre estos sacrificios y beneficios es lo que se denomina valor percibido, y cuando los beneficios son percibidos como mayores que los sacrificios, la satisfacción del paciente aumenta (33).

### **2.2.2.3. Modelo de Maslow (1943)**

Cuando se aplica a la enfermería, esto permite entender de manera profunda la satisfacción al atender los requerimientos las cuales deberían cubrir, así sea las más sencillas hasta otros más avanzados. Los cuidados que cubren necesidades básicas como alimentación, hidratación, descanso y confort físico se conocen como necesidades fisiológicas. Para garantizar el bienestar físico y emocional del paciente, es necesario proporcionarle un entorno seguro y protegerlo de los peligros y perjuicios, lo cual está acorde con las exigencias de seguridad. El cuidado que favorece la pertenencia y la conexión emocional es parte de las necesidades sociales, ya que fomenta vínculos constructivos y el respaldo comunitario. Las demandas de consideración abarcan los cuidados que otorgan aprecio, dignidad y valoración, fortaleciendo así la autopercepción y estima personal del individuo. Así, las necesidades en la autorización son aquellas que se ocupan de brindar al paciente la atención necesaria para que pueda llegar a su máximo potencial y bienestar, ayudando a su desarrollo y satisfacción en todos los aspectos, no solo optimiza la práctica de un paciente, también lleva a obtener efectos más favorables en cuanto a salud y a una mayor satisfacción con los servicios. (34).

#### 2.2.2.4. Características

El objetivo fundamental de las empresas sin importar su tamaño, es satisfacer al cliente. No obstante, no todas lo consiguen, lo que afecta directamente a la compañía u organización.

Entre las numerosas destacan (35):

- Las determinaciones se llevan a cabo de manera conjunta teniendo en cuenta el público de vista del consumidor, no de la empresa. Estas decisiones se fundamentan en la percepción del cliente, más que en lo objetivo, y se fundamentan en los resultados que el consumidor logra a partir del producto o servicio.
- Es evidente que los que tienen un impacto directo sobre un cliente que influyen de manera significativa, lo cual va vinculado con la conducta del cliente cuando compra un servicio o producto.

#### 2.2.2.5. Dimensiones

- **Evaluación del desempeño y la conducta del personal de enfermería**

Incorpora una valoración del modo en que el equipo de enfermería desempeña sus tareas, lo que comprende la atención brindada, la implementación de protocolos y procedimientos, así como la interacción de pacientes y demás integrantes del grupo que labora de salud. Asimismo, analizan las aptitudes para resolver problemas y la eficacia comunicativa, así como la conducta y el comportamiento en el trabajo (36).

- **Análisis de las condiciones ambientales y sociales durante la hospitalización**

Examinar no solo los elementos físicos, sino también la limpieza y la comodidad del entorno hospitalario, así también, las interacciones entre el paciente y otros pacientes o con el personal. Se analiza la manera en que estos factores afectan el bienestar general del paciente y su experiencia en el hospital (37).

- **Valoración de la mejoría física percibida**

Se refiere a la manera en que el paciente percibe su propio avance durante la terapia o la recuperación. Lo que podría abarcar elementos intrínsecos como una disminución en los síntomas, un progreso del movimiento y la aptitud para desempeñar rutinas diarias (38).

- **Registros de enfermería entregados**

Se refiere a la información obtenida además proporcionada por parte de un profesional en enfermería, el cual abarca la situación en el usuario, apreciaciones efectuadas a lo largo de la atención, las anotaciones de las acciones realizadas y toda variación en el estado de bienestar del usuario (39).

- **Análisis de la eficacia del servicio**

La presente estrategia examina la efectividad y excelencia de las prestaciones ofrecidas dentro de un contexto sanitario. Comprende una valoración del nivel de conformidad del usuario, de la eficiencia de los procedimientos aplicados, de la pertinencia de los recursos utilizados y de la capacidad para responder a las expectativas y lineamientos previamente definidos (40).

## **2.3. Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

- La calidad del cuidado de enfermería se asocia de manera positiva y significativa con la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión **componente científico** se asocia de manera positiva y significativa con la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.

- La dimensión **componente interpersonal** se asocia de manera positiva y significativa con la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.
- La dimensión **componente del entorno** se asocia de manera positiva y significativa con la satisfacción en el adulto mayor atendido en un hospital de Lima, 2025.

### **3. METODOLOGÍA**

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

Se aplica un método hipotético-deductivo que posibilita analizar los aspectos de la realidad objetiva. En otras palabras, se recurre a la lógica para formular un conjunto de enunciados que orientan hacia un resultado final. La validez de las premisas empleadas como base define el nivel de exactitud de los hallazgos y las inferencias, y esta estrategia permite avanzar desde un planteamiento teórico general hasta otro más específico (41).

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

La indagación tiene como enfoque será cuantitativo y emplea la metodología de recopilación y análisis de datos procedentes de distintas fuentes, a través del uso de instrumentos estadísticos, matemáticos e informáticos para obtener hallazgos (41).

#### **3.3. Tipo de la investigación**

La indagación tiene el tipo correlacional y de carácter no experimental. Por esta perspectiva, los científicos analizan ambas variables para establecer la relación que hay entre ellas y así entender y evaluar su asociación desde el punto de vista estadístico (41).

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

Es de naturaleza descriptiva porque se enfocará en examinar y detallar el estado actual de cada variable. Además, se pretende estudiar el vínculo de ambas variables en función de su nivel correlacional, lo que permite determinar cómo interactúan estas variables. Esta

perspectiva hará posible que se comprenda de un modo más profundo la relación entre la atención proporcionada y cómo los pacientes perciben dicha atención (41).

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

#### **3.5.1. Población**

Es el número general de individuos que comparten varias peculiaridades en común, y que son significativas a la investigación en curso. Por lo tanto, la población o universo estará conformada con 110 pacientes que son adultos mayores que están internados en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

##### **a. Criterios de Inclusión**

- Personas adultas mayores de 60 años con Glasgow de 15 puntos (que se encuentran orientadas)
- Personas adultas de la tercera edad ingresados al servicio de medicina.
- Personas de la tercera edad que hayan permanecido internadas por un lapso no menor de 48 horas.
- Personas adultas mayores de 60 años ingresados en hospitalización que otorguen de manera previa su autorización informada.

##### **b. Criterios de Exclusión**

- Personas adultas mayores de 60 años que no se encuentran orientados en tiempo y espacio.
- Personas adultas mayores de 60 años que no estén ingresadas al servicio de medicina.
- Personas de la tercera edad cuya hospitalización sea menor a 48 horas.

- Personas adultas mayores de 60 años hospitalizadas que no otorguen previamente su consentimiento informado.

### **3.5.2. Muestra**

Se ha determinado emplear una muestra censal para asegurar que el estudio sea preciso y exhaustivo. Esto quiere decir que el estudio incluirá a los 110 participantes adultos mayores.

### **3.5.3. Muestreo**

En la indagación actual no se utilizará técnica alguna de selección muestral, puesto que se abordará a la totalidad del universo compuesto por 110 personas de edad avanzada que permanecen internadas en el área de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Se opta por esta decisión debido a que el número de participantes es accesible para la recolección de datos, lo que permite abarcar a todos los sujetos de interés y garantizar una mayor precisión en los resultados, evitando así sesgos en la selección de los participantes y asegurando la representatividad.



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
<b>V1: Calidad del cuidado de enfermería</b>	Hace referencia a un conjunto de acciones orientadas hacia la excelencia, centradas principalmente en la prestación de servicios para un cuidado al usuario, como medida que se efectúan las expectativas deseadas, donde la evaluación tiende a enfocarse en la calidad de atención (42).	Se llevará a cabo la medición utilizando una escala de Likert y recurriendo a un instrumento estructurado “Calidad del cuidado” que incluirá 18 preguntas dividido en 3 componentes científico-técnico, interpersonal además de entorno.	1. Componente Científico Técnico 2. Componente Interpersonal 3. Componente del entorno.	- 1. Efectividad. 2. Eficacia. 3. eficiencia 4. Seguridad 5. Comunicación 6. Amabilidad 7. Privacidad 8. Confort	Ordinal	Bueno: 37 - 54 puntos Medio: 19 – 36 puntos Bajo: 0 – 18 puntos

<p><b>V2: Satisfacción del paciente</b></p>	<p>Son las percepciones que experimenta una persona al momento de alcanzar un equilibrio en una necesidad insatisfecha dentro de una institución hospitalaria (43).</p>	<p>Esta variable será evaluada a través de un cuestionario (CHS), el cual tiene una escala dicotómica para medir las respuestas, proporcionando opciones de "Sí" o "No", y 5 elementos que se relacionan a la calidad del cuidado, como la percepción del paciente sobre el cuidado admitido, la comunicación con el personal de enfermería, la efectividad en la administración de tratamientos, la puntualidad en la atención y la satisfacción general con los servicios de salud.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación del desempeño y la conducta del personal de enfermería.</li> <li>2. Análisis de las condiciones ambientales y sociales en el transcurso de la internación.</li> <li>3. Apreciación del alivio físico percibida.</li> <li>4. Datos de enfermería suministrados.</li> <li>5. Evaluación del desempeño del servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciación otorgada por el usuario en relación con la conducta y las actitudes emocionales de la profesional de enfermería en el transcurso de la atención</li> <li>2. Valoración del paciente sobre las actividades realizadas y las cualidades interpersonales de la enfermera.</li> <li>3. Percepción del usuario acerca del ambiente y de los medios empleados durante su cuidado.</li> <li>4. Percepción del paciente sobre la mejora de su salud en relación con la atención recibida.</li> <li>5. Paciente informado.</li> <li>6. Impresión del paciente de puntualidad y medicamento recetado.</li> </ol>	<p>Ordinal</p>	<p>Buena: 38 - 46 Regular: 31 - 37 Mala: 23 - 30</p>

---

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

#### **3.7.1. Técnica**

Para la indagación, se manipulará la encuesta como técnica, caracterizada por establecer una interacción directa de participantes con la aplicación de cuestionarios anticipadamente elaborados. Este método permite recolectar información de forma estructurada y sistemática, garantizando así la precisión y consistencia en la recopilación de los datos. En el presente estudio se aplicó dos cuestionarios sobre calidad del cuidado de enfermería y la otra encuesta sobre la satisfacción del paciente de tercera edad.

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

##### **Ficha técnica del Instrumento 1: Cuestionario para evaluar la calidad de la atención de enfermería**

La evaluación se llevará a cabo mediante el Cuestionario para la calidad de la atención de enfermería, diseñado para medir la percepción de los pacientes adultos mayores hospitalizados sobre la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería. Este instrumento consta de 18 ítems, organizados en tres dimensiones: Componente científico-técnico (5 ítems), que evalúa el conocimiento, la habilidad y la información clara sobre procedimientos y tratamientos; Componente interpersonal (8 ítems), que mide aspectos de trato, respeto, empatía, confianza y equidad en la atención; y Componente del entorno (5 ítems), que valora la coordinación profesional, suficiencia de materiales, ambiente hospitalario y condiciones del servicio. El cuestionario utiliza una escala tipo Likert con cuatro categorías de respuesta: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2) y Siempre (3). La puntuación total oscila entre 0 y 54 puntos, interpretándose en tres niveles: baja calidad (0–18), calidad media (19–36) y alta calidad (37–54).

## **Ficha técnica del Instrumento 2: Cuestionario para la satisfacción del paciente**

La evaluación de la variable satisfacción se realizará con el Cuestionario para la satisfacción del paciente, elaborado para identificar el grado de conformidad de los pacientes adultos mayores hospitalizados con la atención recibida. Este instrumento está compuesto por 23 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: Desempeño y conducta del personal de enfermería (5 ítems), Condiciones ambientales y sociales (5 ítems), Mejoría física percibida (4 ítems), Datos de enfermería suministrados (5 ítems) y Desempeño del servicio (4 ítems). El cuestionario se aplica con una escala dicotómica de respuesta: Sí (1) y No (0). La puntuación total va de 0 a 23 puntos, clasificándose en: baja satisfacción (0–7 puntos), satisfacción media (8–15 puntos) y alta satisfacción (16–23 puntos).

### **3.7.3. Validación**

Se describirá la validación de los instrumentos empleados, con el objetivo de garantizar que estos sean representativos de la población estudiada.

La presente investigación utilizará los instrumentos “Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería” el cual fue diseñado y validado por Blanca Guzmán (44). Consta de 18 ítems divididos en 3 componentes: científico-técnico (1-5 Ítems), interpersonal (6-13 Ítems) y del entorno (14-18 Ítems). El cuestionario está formulado en escala de tipo Likert el cual asume las categorías: Nunca (0), A Veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3).

La calidad será medida considerando:

- Calidad del cuidado de enfermería adecuada: 37 – 54
- Calidad del cuidado de enfermería regular: 19 – 36
- Calidad del cuidado de enfermería inadecuada: 0 - 18

En cuanto al segundo instrumento para “Satisfacción del paciente” modificado por Figueroa (45) y validado por juicio de expertos, es decir, se llevó a cabo una revisión minuciosa

por parte de profesionales en el campo. Se realizó una evaluación utilizando un cuestionario (CHS) que tiene una escala dicotómica y examina cinco factores, cuyos resultados se muestran:

- Satisfacción Buena: 38 - 46
- Satisfacción Regular: 31 - 37
- Satisfacción Mala: 23 – 30

Estos procesos garantizan que cada ítem de cuestionarios refleje exactitud el constructo del estudio. Así mismo, se aplicará la prueba estadística alfa de Cron Bach para verificar la autenticidad y consistencia del contenido.

Este enfoque respalda la confiabilidad y la solidez de los instrumentos empleados en este estudio, lo que garantiza la validez y la precisión de los hallazgos. La cual es una base sólida en el análisis, así como la interpretación de resultados, la validación exhaustiva y la evaluación estadística complementaria garantizan que los datos recopilados sean tanto significativos como confiables.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

En este segmento en particular, se llevó a cabo un análisis detallado. Primeramente, se aplicó una prueba estadística de Alfa de Cron Bach, obteniendo un 0,85 en el caso del instrumento “Calidad del cuidado de enfermería” con 18 elementos, esto quiere decir que los ítems del cuestionario tienen una alta consistencia interna y que los elementos miden bien el constructo que se pretende estudiar, se considera un instrumento confiable. Mientras que, el instrumento “Satisfacción del paciente”, el alfa de Cron Bach es de 0,944 con 23 elementos eso quiere decir que es confiable.

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

Primeramente, procederá a emplear los instrumentos diseñados para la investigación, una vez adquirido los datos, se guardarán en una hoja de cálculo de Excel, lo que permitirá

estructurar y depurar la información de manera ordenada para su posterior procesamiento. La base de datos elaborada en Excel será trasladada al programa estadístico SPSS, donde se llevará a cabo el procesamiento inicial. Este paso permitirá generar tablas y descripciones que reflejan el comportamiento de las variables y dimensiones analizadas, estableciendo un panorama general de los resultados obtenidos. Finalmente, empleará la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el fin de desarrollar estadísticas descriptivas e inferenciales. A través de este análisis se precisará el nivel alcanzado por cada variable y dimensión, y se procederá al contraste de las hipótesis planteadas, aportando los elementos necesarios para la formulación de las conclusiones del estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

**Principio de no maleficencia:** Puesto que se asegurará que los pacientes de tercera edad, estén en hospitalización en medicina interna no sean expuestos a circunstancias que puedan comprometer su integridad o bienestar. Se informará de manera clara cualquier posible incomodidad derivada de la investigación y se tomarán medidas para prevenir daños físicos, emocionales o sociales.

**Principio de justicia:** La selección de los participantes se realizará de forma equitativa, sin discriminación alguna y respetando la igualdad de derechos. De este modo, se asegura que todos los pacientes adultos mayores tengan la misma oportunidad de participar y que los beneficios, así como las responsabilidades, se distribuyan de manera equilibrada.

**Principio de beneficencia:** Durante el proceso investigativo, cualquier acción o intervención que pueda favorecer la calidad en el cuidado y, en consecuencia, una satisfacción en el paciente, será implementada con el propósito de maximizar su bienestar. Se buscará promover efectos positivos en la experiencia hospitalaria, reduciendo al mínimo los posibles impactos negativos.

**Principio de autonomía:** Se respetará plenamente la decisión de cada paciente adulto mayor en cuanto a su participación en el estudio. Se garantizará que cuenten con información suficiente para decidir libremente, manteniendo su derecho de retirarse en cualquier momento sin que ello afecte la atención y el cuidado que reciben en el hospital.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades 2025	Agosto				Setiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollo del proyecto de investigación												
Procedimiento de verificación de las herramientas de recolección												
Gestiones y trámites para obtener la autorización de la recolección de datos												
Remisión del proyecto al Comité de Ética												
Aplicación de la prueba piloto												
Adquisición de la información												
Análisis estadístico de la información												
Redacción de resultados, discusión, conclusiones y propuestas												
Preparación del informe final de investigación												
Revisión y ajustes al informe final												
Redacción de artículo científico												

Sustentación			
Publicación en revista indexada			

#### 4.2. Presupuesto

Con el fin de llevar a cabo esta investigación, será necesario contar con artículos de oficina y escritorio, además de dispositivos y complementos informáticos. De manera similar, se precisarán recursos humanos en la forma de asesores estadísticos, para garantizar una ejecución integral y efectiva de la investigación.

<b>Recursos humanos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Monto (soles)</b>
1. Asesor estadístico.	1	1.500,00
2. Asesor temático.	1	1.500,00
3. Docente orientador asignado por la institución	1	1.000,00
<b><i>Sub total</i></b>		<b><i>4.500,00</i></b>
<b>Útiles de escritorio y computación</b>		
Bolígrafos	20	70,00
Copias impresas en papel bond A4	650	650,00
Sobres tipo manila A4	40	45,00
Encuadernado de documentos finales	5	350,00
Dispositivos de almacenamiento USB	2	110,00
Ordenador portátil con disco de 500 GB	1	3.500,00
Reserva para contingencias		500,00
<b>Sub total</b>		<b>5.225,00</b>
<b>Servicios</b>		
Telefonia		120,00



Electricidad		150,00
<i>Sub total</i>		<b>270,00</b>
<i>TOTAL</i>		<b>9.995,00</b>

## REFERENCIAS

1. Bautista M, Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, 2021 Lima: [Tesis para optar el grado de enfermería] Universidad Interoamericana. Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117\\_46398439\\_T%20T117\\_43044601\\_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y); 2021.
2. Washington University School of Medicine. Manual Washintong de calidad en la atención y seguridad del paciente M. de Fer T, editor. Barcelona; 2020.[Consultado el 14 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://clinicaelcastano.com.ar/images/cursos-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>.
3. De la Cruz Injante C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en servicio de medicina de un hospital de Lima-2023 Lima; 2024. [Consultado el 14 de agosto de 2024]. Disponible en:<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/a7256ac0-818b-4dca-8e8a-38b287259fa6>.
4. Gallardo M, Alarcón R, Salcedo J. Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús nazareno. Ayacucho 2019. Revista de Investigación UNSCH. 2020;28(2);234-244 [Consultado el 7 de Julio de 2020]. Disponible en:<https://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/414> Julio 7; 28(2): p. 234-244.
5. Vargas J. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional – Lima 2023 Lima; 2024. [Consultado el 17 de Julio de 2024]. Disponible en:[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11476/T061\\_07497954\\_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11476/T061_07497954_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y).
6. Rubén F. Factores de riesgo para deterioro funcional en el adulto mayor. Revista Médica Instituto Mexicano. 2022; 47(3).277-284. [Consultado el 15 de julio de 2024]. Disponible en:<https://n9.cl/5ihxap> Marzo 14; 47(3): p. 277-284.
7. López D. Calidad de la comunicación enfermero paciente desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina del hospital general de Jaén Jaén: Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca; 2020.[Consultado el 17 de Julio de 2024].

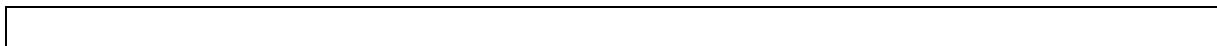
- <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/3934/Tesis%20Dalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
8. Matta L. Quality of nursing care in patients in a hospitalization ward located in downtown Lima. *Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública*. 2022; 2(1).30-35.[Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en:<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218> Junio 30; 2(1): p. 30-35.
  9. Flores J, Pozo E. “Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital nacional dos de mayo, 2019” Lima; 2021. [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en:[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5897/TESIS\\_MAESTRO\\_FLORES%20SANCHEZ\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5897/TESIS_MAESTRO_FLORES%20SANCHEZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  10. Aguirre G. Salud en el Perú: De la cobertura en papel a la cobertura real. [Online].; 2023 [Consultado el 14 de agosto de 2024] [cited 2024 Agosto 14. Available from: <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru#:~:text=La%20Encuesta%20Nacional%20de%20Hogares,y%20el%203%20%25%2C%20respectivamente>.
  11. ABC Digital. Quejas por maltrato en hospitales públicos. [Web]. [Online].; 2021 [Consultado el 17 de julio de 2024] [cited 2024 Julio 17. Available from: <http://www.abc.com.py/nacionales/malos-tratos-en-hospitales1399501.html>.
  12. Sánchez N. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería [Tesis para optar el título profesional de enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Consultado el 17 de julio de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63557/S%c3%a1nchez\\_LN](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63557/S%c3%a1nchez_LN).
  13. Hammouri F, Hamdan K, Haymour A, Ibrahim M, Malkawi A, Al S, et al. Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nurs Open*. 2024; 11(8).[Consultado el 14 de julio de 2024]. Disponible en:<https://doi.org/10.1002/nop2.2252>; 11(8).
  14. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y factores asociados : un estudio

- transversal. *Noorsing open*. 2023; 10(5),3253-3262. [Consultado el 16 de junio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>; 10(5): p. 3253-3262.
15. Mir A, Pardo L, Goñi A, Martínez M, Goñi R. Patient satisfaction with nursing care in an intensive care unit measured through the Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS). *Enferm Intensiva*. 2024; 35(3),201-212. [Consultado el 15 de julio de 2024]. Disponible en [10.1016/j.enfie.2023.10.004](https://doi.org/10.1016/j.enfie.2023.10.004); 35(3): p. 201-212.
  16. Guo S, Chang Y, Chang H, He X, Zhang Q, Song B, et al. Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse–patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study. *Front Public Health*. 2023, 10.[Consultado el 14 de julio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1109313>; 10.
  17. Ferede A, Wettergren L, Erlandsson K, Gezie L, Lindgren H, Geda B. Percepciones de los pacientes sobre las conductas de cuidado en los hospitales de referencia en Etiopía: una encuesta transversal. *Int J Enferm Cienc*. 2023; 10(3),391-397.[Consultado el 14 de julio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2023.06.015>; 10(3): p. 391-397.
  18. Cuchula E. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital regional Zacarias Correa Valdivia Huancavelica: Universidad nacional de Huancavelica; 2021. Disponible en:<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/03b9c81f-fbb2-4aca-b877-ffec1ba0d546/content>.
  19. Silva T, Arevalo M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*. 2023. Disponible en:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>.
  20. Sanchez J, Iparraquirre E. Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Ramiro Priale Essalud Huancayo: Universidad Continental; 2021. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12746/8/IV\\_FCS\\_504\\_TI\\_Chagua\\_Malpica\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12746/8/IV_FCS_504_TI_Chagua_Malpica_2021.pdf).
  21. Monzon M. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional Lima: Nobert Wiener; 2022. Disponible en:

- [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7841/T061\\_70071654\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7841/T061_70071654_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
22. Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023 Lima: Norbert Wiener; 2023. Disponible en:[https://www.researchgate.net/publication/374736465\\_Calidad\\_de\\_atencion\\_de\\_enfermeria\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_adulto\\_mayor\\_que\\_acude\\_al\\_Hospital\\_Vitarte\\_Lima\\_2023\\_Quality\\_of\\_nursing\\_care\\_and\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/374736465_Calidad_de_atencion_de_enfermeria_y_satisfaccion_del_adulto_mayor_que_acude_al_Hospital_Vitarte_Lima_2023_Quality_of_nursing_care_and_satisfaction).
  23. Cerino J, Tamariz M, Hernandez L, Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Scielo analytics. 2021;15(14) [Consultado el 14 de julio de 2024]. Disponible en:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003) Junio; 15(14).
  24. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2019 [Consultado el 22 de julio de 2024] [cited 2024 Julio 22. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
  25. Potter , Perry. Fundamentos de enfermería. 9th ed.; 2019. [Consultado el 16 de agosto 2024]. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf).
  26. Arnedo C. Características que debe tener un equipo de enfermería eficaz. salusplay. 2019; 2(3). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/caracteristicas-equipo-enfermeria-eficaz/> septiembre; II(3).
  27. Mauro MSRGPYSA. La accesibilidad en la salud: una experiencia con adultos mayores. Universidad de Buenos Aires. 2019. [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/000-039/179.pdf> Mayo.
  28. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Scielo. 2019; 27(1). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072009000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000100002) Junio; 27(1).
  29. Lopera M. Significado del cuidado de enfermería para el paciente en estado de cronicidad. Scielo. 2021; 17(4). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible

- en:[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962008000400002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962008000400002)  
 Octubre - diciembre; 17(4).
30. Zendesk. Satisfacción del cliente: 5 pasos para garantizarla en 2024. Blog de Zendesk. 2023; 2(1). [Consultado el 30 de julio de 2024]. Disponible en:<https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/>; 2(1).
31. Zárraga L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria. RECAI. 2021;7(18). [Consultado el 30 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf> Marzo; 7(18).
32. Lizano E, Villegas A. La satisfacción del cliente como indicador de calidad. Primera ed. Lima: UPC; 2024. Disponible en:<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.
33. Ruiz D, Castro C, Armario M. El valor percibido de un servicio. revista española de investigación de marketing ESIC. 2019. [Consultado el 30 de julio 2024]. Disponible en: [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060306\\_139576\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060306_139576_E.pdf).
34. El Grupo UP. Grupo UP. [Online].; 2021[Consultado el 22 de julio de 2024] [cited 2024 Julio 22. Available from: <https://www.up-spain.com/blog/piramide-maslow/>.
35. Muguira A. Questionpro. [Online].; 2021[Consultado el 22 de julio de 2024] [cited 2024 Julio 22. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>.
36. Laza O, Cardenas S. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. Educ Med Sup. 2019; 18(40). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v20n1/ems04106.pdf> Marzo; 18(40).
37. Cedres de Bello S. Calidad de los ambientes hospitalarios. Scielo. 2021;23(2). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692000000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692000000200004) Julio; 23(2).
38. Lluch J, África C. Calidad de vida percibida y su relación con la práctica de actividad física en el ámbito laboral. Un estudio piloto. Universidad Pablo de Olavide. 2022; 3(1). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <file:///C:/Users/1/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaPercibidaYSuRelacionConLaPracticaDeAc-4554731.pdf> Marzo; 3(1).

39. Campoverde L. Pautas para elaborar un report de enfermeria. Labsi. 2022;16(10). [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/slideshow/pautas-para-elaborar-un-reporte-de-enfermeria/58083023> Febrero; 16(10).
40. Clavijo C. Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos. [Online].; 2024 [Consultado el 30 de julio de 2024]. Available from: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>.
41. Hernández S, Fernández C, Baptista L. Metodologia de la Investigacion [Internet]. Mc Graw-Hill. 2006. [Consultado el 24 de julio de 2024]. Disponible en: <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>.
42. Avedis D. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Quarterly. 2021;83(4),691-729.[Consultado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1468-0009.2005.003> Noviembre 9; 83(4): p. 691-729.
43. López J, Arévalo R. Quality of nursing care and satisfaction of older adults attending the Hospital Vitarte. Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades. 2023;4(4),644–658. [Consultado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1246> Octubre 14; 4(4): p. 644–658.
44. Araujo M, Muñoz E. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un hospital público de Trujillo Trujillo; 2021 [Consultado el 16 de agosto de 2024].
45. Figueroa T. Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, 2022. Lima; 2022 [Consultado el 16 de agosto de 2024].



**ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza, 2025?	Determinar como la calidad del cuidado de enfermería están relacionados con la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza, 2025.	Existe una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza, 2025.	Variable Independiente <b>Calidad del cuidado de enfermería</b>	Método: hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específica</b>	Dimensiones <b>D1:</b> Componente Científico - Técnico <b>D2:</b> Componente Interpersonal <b>D3:</b> Componente del entorno.	Tipo de Investigación Aplicado Diseño: Descriptivo Población Muestra: 110 Técnica: Encuesta
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión componente científico técnico y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina?	- Determinar cómo la dimensión componente científico técnico se relaciona con la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional, 2025.	- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional, 2025	Variable Dependiente <b>Satisfacción del paciente</b>	Instrumentos: 1. Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería.
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina?	- Determinar cómo la dimensión componente interpersonal se relaciona con la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional	- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de	<b>D1:</b> Evaluación del desempeño y la conducta del personal de enfermería.	2. Cuestionario de satisfacción del paciente
- ¿Cuál es la relación entre la		mayor en el servicio de		

---

<p>dimensión componente del entorno y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina?</p>	<p>- Determinar cómo la dimensión componente del entorno se relaciona con la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional, 2025.</p>	<p>medicina del hospital nacional.</p> <p>- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente del entorno y la satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del hospital nacional, 2025.</p>	<p><b>D2:</b> Análisis de las condiciones ambientales y sociales durante la hospitalización.</p> <p><b>D3:</b> Valoración de la mejoría física percibida.</p> <p><b>D4:</b> Datos de enfermería suministrados.</p> <p><b>D5:</b> Evaluación del desempeño del servicio.</p>
--	--	---	---

Fuente:

---

 Elaboración propia

## **Anexo 2: Instrumentos**

### **CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

#### **Título de la investigación:**

“CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - 2025”

Estimado/a señor/a:

A continuación, se le presentara un cuestionario, cuyo objetivo es: Determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Nacional Arzobispo Loayza. Por favor conteste con sinceridad. Muchas gracias.

#### **Datos generales**

Edad: ...

Sexo:

- Femenino
- Masculino

#### **Instrucciones:**

Este cuestionario consta de preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas. Marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Su participación en este cuestionario es completamente voluntaria y confidencial. Donde sus datos se colocarán en un registro anónimo.

- Nunca: 0
- A veces: 1
- Frecuentemente: 2
- Siempre: 3

N°	Preguntas	Nunca (0)	A veces (1)	Frecuentemente (2)	Siempre (3)
<b>Componente Científico – Técnico La enfermera:</b>					
1	Le brinda información clara, y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2	Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables.				
3	Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4	Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5	Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
<b>Componente Interpersonal</b>					
6	Se ha presentado con usted				
7	Le pregunta por su estado de salud.				
8	Acude cuando usted lo solicita.				
9	Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos				
10	Escucha y atiende sus inquietudes.				
11	El trato y la actitud que recibe de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12	Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				
13	Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y sus familiares.				
<b>Componente del entorno</b>					

14	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital.				
15	Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16	El material y el equipo que utiliza el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.				
17	La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo, y comodidad del ambiente hospitalario.				
18	La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente				

## CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**Título de la investigación:**

“CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - 2025”

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción del paciente.

**Responsable:** Tesista.

**Instrucciones:** El presente instrumento consta de preguntas referidos al estudio en sí con un enfoque en determinar la satisfacción del paciente adulto mayor. Para ello, marcar con un X el casillero que mejor representa su respuesta. Este cuestionario es completamente voluntaria y confidencial.

Gracias por su colaboración.

- SI: 1

- NO: 0

N°	Preguntas	Si	No
<b>D 1. Desempeño y conducta del personal</b>			
1	Le explican rutinas y procedimientos		
2	Le estimulan a preguntar sus dudas		
3	Le explican rutinas y procedimientos		
4	Limpieza de los ambientes		
5	Orden de los ambientes		
<b>D 2. Condiciones ambientales y sociales</b>			
6	Ambientes silenciosos		
7	Iluminación de ambientes		
8	Espacios adecuados		

9	Ambientes acondicionados		
10	Ventilación de ambientes		
<b>D 3. Mejoría física percibida</b>			
11	Comodidad de la cama		
12	Conoce sobre su enfermedad		
13	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
14	Comodidad de movilidad		
<b>D 4. Datos de enfermería suministrados</b>			
15	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
16	Le explican las indicaciones		
17	Conoce sobre su enfermedad		
18	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
19	Orden de los ambientes		
<b>D 5. Desempeño del servicio</b>			
20	Orden de los ambientes		
21	Muebles adecuados en atención		
22	Ambientes silenciosos		
23	Espacios adecuados		

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PÍLOTO

(El formato pertenece a FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI)

Título de proyecto de investigación :  
 Investigadores :  
 Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio **PILOTO** de investigación titulado: “\_\_\_\_\_”. de fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ y versión.0\_\_. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es \_\_\_\_\_.  
 Su \_\_\_\_\_ ejecución \_\_\_\_\_ ayudará/permitirá \_\_\_\_\_.

**Duración del estudio (meses):** \_\_\_\_\_

**N° esperado de participantes:** \_\_\_\_\_

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

(No deben reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).

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

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos XX minutos y (*según corresponda añadir a detalle*).

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** (*Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio*)

Su participación en el estudio *no* presenta \_\_\_\_\_

**Beneficios:** (*Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio*)

Usted se beneficiará del presente proyecto \_\_\_\_\_

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

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que



permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

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

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Detallar el nombre, número de teléfono y correo electrónico del investigador principal*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.[etica@uwiener.edu.pe](mailto:etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre **participante:**  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre **investigador:**  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre testigo o representante legal:  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN GRUPO DE ESTUDIO

*(El formato pertenece a FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI)*

**Título de proyecto de investigación** :  
**Investigadores** :  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “\_\_\_\_\_”. de fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ y versión.0\_\_\_. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### III. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es \_\_\_\_\_.  
 Su \_\_\_\_\_ ejecución \_\_\_\_\_ ayudará/permitirá \_\_\_\_\_.

---

**Duración del estudio (meses):** \_\_\_\_\_

**N° esperado de participantes:** \_\_\_\_\_

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

*(No deben reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).*

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

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos XX minutos y *(según corresponda añadir a detalle)*.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** *(Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)*

Su participación en el estudio *no* presenta \_\_\_\_\_

**Beneficios:** *(Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio)*

Usted se beneficiará del presente proyecto \_\_\_\_\_

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

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

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

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Detallar el nombre, número de teléfono y correo electrónico del investigador principal*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.[etica@uwiener.edu.pe](mailto:etica@uwiener.edu.pe)

#### IV. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre **participante:**  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre **investigador:**  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma)  
 Nombre testigo o representante legal:  
 DNI:  
 Fecha: (dd/mm/aaaa)

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

**Anexo 4: Informe de originalidad**




# 11% 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

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  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

- 8% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 10% 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		3%
2	Trabajos entregados		
	uwiener on 2023-12-08		<1%
3	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-10-25		<1%
4	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2023-12-03		<1%
5	Trabajos entregados		
	Universidad Cesar Vallejo on 2025-05-20		<1%
6	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-09-27		<1%
7	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2023-08-05		<1%
8	Trabajos entregados		
	uwiener on 2024-03-09		<1%
9	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-10-11		<1%
10	Trabajos entregados		
	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-24		<1%
11	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-10-11		<1%