



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

**TESIS**

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN  
DEL ADULTO MAYOR, ATENDIDO EN EL SERVICIO DE  
MEDICINA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA,  
HUARAZ – 2024.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

**PRESENTADO POR:**

MELISSA FIORELA MORALES DUEÑAS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESÚS  
CÓDIGO ORCID N.º 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, 2024

## Constancia de aprobación de la investigación



### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 09 de noviembre de 2024

**Mg. JOSÉ YOMIL PEREZ GOMEZ**

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que la bachiller: **MELISSA FIORELA MORALES DUEÑAS**, con DNI N° 71384510, de la Facultad Ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, ha cumplido con elaborar su tesis titulada: **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR, ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2024.”**

APROBADO(A):



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los jurados para sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Asesor: Mg. WALTER/JESÚS ACHARTE CHAMPI  
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801

## Declaratoria de autenticidad de la investigación



### DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Melissa Fiorela Morales Dueñas identificada con DNI N° 71384510, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR, ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2024, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, la investigadora no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

18%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 20 de diciembre del 2024



Melissa Fiorela Morales Dueñas  
DNI: 71384510

DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARÍA ESPECIAL  
El notario NO asume responsabilidad sobre el contenido del documento, tampoco certifica la veracidad, legalidad ni validez del acto jurídico.  
Artículo 108 de la Ley del Notariado.

CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde a: MELISSA FLORELA MORALES BUENAS, identificado con .... DNI 91384510...; El Notario no asume responsabilidad sobre el contenido del documento. Doy fe. Huáraz, 20 de octubre de 20 24.



  
**Leandro Spetale Bojorquez**  
DOCTOR EN DERECHO  
NOTARIO DE HUÁRAZ Reg. CNA N° 48



## **Dedicatoria**

A mis padres que son el motor y motivo de mi esfuerzo y logros quienes me dieron la fortaleza para continuar en mi formación profesional a pesar de las dificultades.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por su bendición en mi vida y por su infinito amor.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Ica por la formación científica y humanista que recibí.

A mis padres, por haberme guiado por el buen camino, por sus consejos e infinito amor.

A mi asesor por sus enseñanzas.

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. **Metodología:** El método elegido para la investigación es de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, fue el diseño transversal y no experimental; los 60 adultos mayores que fueron atendidos en el servicio de Medicina del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2024, los instrumentos que se emplearon fueron cuestionarios para la recolección de datos. **Resultados:** En la calidad del cuidado de enfermería el 53,3% (32), han referido que el nivel es medio, mientras que el 43,3% (26) indicaron que es un nivel alto. Apenas un 3,3% (2) afirmaron que la calidad del cuidado de enfermería es un nivel bajo. En la satisfacción de los usuarios el 51,7% (31) opinaron sentirse medio satisfechos, mientras que el 46,7% (28) se sienten con una alta satisfacción y un 1,7% (1) tiene una baja satisfacción. A nivel inferencial se ha obtenido un p-valor de 0,000, que permite aceptar la hipótesis alterna. **Conclusiones:** Se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de Medicina de hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**Palabras claves:** Despliegue, pertinentes, casuísticas, hincapié, Alzheimer, autorreflexión, paciente geriátrico, fenomenológico, compenetración, salud crónica.

## Abstract

**Objective:** Determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the elderly treated in the medicine service of the Víctor Ramos Guardia hospital, Huaraz – 2024. **Methodology:** The method chosen for the research is a quantitative approach, of a basic type, it was a cross-sectional and non-experimental design; For the 60 older adults who were treated in the Medicine service of the Víctor Ramos Guardia hospital in Huaraz 2024, the instruments used were questionnaires for data collection. **Results:** Regarding the quality of nursing care, 53.3% (32) reported that the level is medium, while 43.3% (26) indicated that it is a high level. Only 3.3% (2) stated that the quality of nursing care is a low level. Regarding user satisfaction, 51.7% (31) said they felt moderately satisfied, while 46.7% (28) felt highly satisfied and 1.7% (1) had low satisfaction. At the inferential level, a p-value of 0.000 has been obtained, which allows the alternative hypothesis to be accepted. **Conclusions:** It is demonstrated that there is a statistically significant relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the elderly, treated in the Medicine service of the Víctor Ramos Guardia hospital, Huaraz – 2024.

**Keywords:** Deployment, relevant, case studies, emphasis, Alzheimer's, self-reflection, geriatric patient, phenomenological, rapport, chronic health.



## Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
2.1. Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo general	19
2.5. Objetivos específicos	19
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	23
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
3.1. Antecedentes	24
3.2. Bases Teóricas	29
3.3. Marco conceptual	34
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>38</b>
4.1. Tipo y Nivel de la investigación	38
4.2. Diseño de la investigación	38
4.3. Hipótesis general y específicas	39
4.4. Identificación de las variables	39
4.5. Matriz de operacionalización de variables	41
4.6. Población-muestra	43
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	44

<b>V. RESULTADOS</b>	46
5.1. Presentación de Resultados	46
5.2. Interpretación de los Resultados	56
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	58
6.1. Análisis inferencial	58
<b>VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	64
7.1. Comparación de los resultados	64
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	68
<b>ANEXOS</b>	74
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	77
Anexo 3: validación de jueces expertos	81
Anexo 4: base de datos	84
Anexo 5: Evidencias fotográficas	92
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud	95

## Índice de tablas académicas

<b>Tabla 1.</b>	Frecuencia Edad del adulto Mayor	46
<b>Tabla 2.</b>	Frecuencia Sexo del adulto Mayor	47
<b>Tabla 3.</b>	Frecuencia de Calidad de Cuidado de Enfermería	48
<b>Tabla 4.</b>	Frecuencia de la Dimensión Técnico	49
<b>Tabla 5.</b>	Frecuencia de la Dimensión Humana	50
<b>Tabla 6.</b>	Frecuencia de la Dimensión Entorno	51
<b>Tabla 7.</b>	Frecuencia de la Satisfacción	52
<b>Tabla 8.</b>	Frecuencia de la Dimensión de la Accesibilidad	53
<b>Tabla 9.</b>	Frecuencia de la Dimensión de la Confortabilidad	54
<b>Tabla 10.</b>	Frecuencia de la Dimensión Relación de Confianza	55
<b>Tabla 11.</b>	Pruebas de normalidad	58
<b>Tabla 12.</b>	Correlación de la relación entre las variables	59
<b>Tabla 13.</b>	Correlación entre la dimensión técnica y las variables	60
<b>Tabla 14.</b>	Correlación entre la dimensión Humana y las variables	62
<b>Tabla 15.</b>	Correlación entre la dimensión entorno y las variables	62

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Frecuencia Edad del adulto Mayor	46
<b>Figura 2.</b>	Frecuencia Sexo del adulto Mayor	47
<b>Figura 3.</b>	Frecuencia de Calidad de Cuidado de Enfermería	48
<b>Figura 4.</b>	Frecuencia de la Dimensión Técnico	49
<b>Figura 5.</b>	Frecuencia de la Dimensión Humana	50
<b>Figura 6.</b>	Frecuencia de la Dimensión Entorno	51
<b>Figura 7.</b>	Frecuencia de la Satisfacción	52
<b>Figura 8.</b>	Frecuencia de la Dimensión de la Accesibilidad	53
<b>Figura 9.</b>	Frecuencia de la Dimensión de la Confortabilidad	54
<b>Figura 10.</b>	Frecuencia de la Dimensión Relación de Confianza	55

## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad en el cuidado de enfermería es esencial en la atención médica, particularmente para los adultos mayores, quienes suelen enfrentar múltiples y complejas necesidades de salud. La satisfacción del paciente es un indicador fundamental que refleja si los cuidados recibidos cumplen con sus expectativas y necesidades, y se considera crucial para evaluar la efectividad de los servicios sanitarios.

Este estudio se enfoca en la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia en Huaraz, 2024. La investigación pretende analizar cómo las prácticas de cuidado en este entorno hospitalario influyen en la experiencia de los pacientes mayores. La calidad del cuidado de enfermería no solo incluye la competencia técnica de los profesionales, sino también aspectos humanos y emocionales como la empatía y la comunicación efectiva.

El Hospital Víctor Ramos Guardia es una institución clave en la región de Huaraz, ofreciendo atención médica a una población variada. Evaluar la calidad del cuidado y la satisfacción del adulto mayor en este entorno es fundamental para asegurar que los servicios prestados cumplan con las expectativas de los pacientes y las mejores prácticas en atención geriátrica. Esta comprensión permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar la atención, con el fin de promover un entorno de cuidado que favorezca la recuperación y el bienestar integral de los pacientes mayores.

El estudio se llevará a cabo a través de la recopilación de datos mediante cuestionarios y entrevistas, evaluando tanto la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado recibido como su nivel de satisfacción. Los resultados permitirán conocer a fondo la relación entre la satisfacción de los mayores y el nivel de los cuidados de enfermería, y respaldarán los esfuerzos continuos del hospital por mejorar su oferta; el esquema empleado para el desarrollo de la

investigación es el establecido para los productos de investigación como tesis, siendo esta la estructura la que se detalla a continuación:

Capítulo I, Encontrará la introducción, un capítulo que proporciona información general sobre las variables de estudio que aborda esta investigación, el propósito del estudio y una explicación de cada sección de la estructura de la tesis.

Capítulo II, corresponde a la descripción del problema, que incluye una sección que describe la situación problemática de las variables de estudio en los contextos nacional, internacional y local. También incluye las preguntas que guiaron el desarrollo de la investigación, los objetivos generales y específicos, y la formulación de la justificación, significación, alcance y limitaciones del estudio.

Capítulo III, corresponde al marco teórico; en esta sección se exponen los antecedentes primarios de la investigación; se han consultado los resultados de investigaciones anteriores, como estas tesis o artículos científicos; a continuación, se han elaborado las bases teóricas; las variables del estudio se describen conceptualmente en esta sección; y, por último, en el marco conceptual se definen los términos clave para una mejor comprensión del lector.

Capítulo IV, Después de establecer la población, la muestra y el muestreo seleccionados para la investigación, se construyó la matriz de operacionalización de las variables, se discutieron las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, así como las técnicas para su análisis y procesamiento. La metodología que rigió el estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel relacional y diseño no experimental.

En el apartado V, Junto a los datos descriptivos de cada variable y dimensión figuran sus correspondientes interpretaciones.

Capítulo VI Se recogieron los estadísticos primarios de las variables y las dimensiones tras realizar la prueba de normalidad para comprobar si los datos tienen o no una distribución normal. En el nivel inferencial

se llevó a cabo el procedimiento de fiabilidad de los instrumentos y la prueba de hipótesis, que incluía la prueba de correlación para confirmar que se cumplían los objetivos del estudio (coeficiente de correlación rho de Spearman).

Capítulo VII, Para demostrar la fiabilidad de los datos recopilados, se realiza una comparación de los resultados de la investigación, es decir, se comparan y contrastan las conclusiones con los antecedentes del estudio primario.

En la parte final Se incluyen las conclusiones del estudio, las aportaciones o sugerencias de los investigadores basadas en los resultados y conclusiones, y las fuentes revisadas e incluidas en la sección de referencias bibliográficas al estilo Vancouver. Los anexos de la investigación primaria se incluyen en la última sección.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del Problema**

A nivel mundial, Según la Organización

Mundial de la Salud (OMS), hay una urgencia creciente en la falta de personal de enfermería y partería, y siguen existiendo dificultades tanto para reclutar nuevos profesionales como para mantener a los que ya están en activo. Esta carencia afecta negativamente los resultados de salud y complica la provisión de atención primaria. (1)

A nivel mundial, La Organización de las Naciones Unidas (ONU) señala que, en América Latina, la calidad de la atención de enfermería está influenciada por factores estructurales complejos, tanto económicos como sociales. La ausencia de estos esenciales profesionales de la salud podría llevar a una desorganización significativa, haciendo que la prestación de servicios de salud sea inviable, dado que los enfermeros desempeñan una función crucial en el cuidado basado en la ciencia y la tecnología para el bienestar de las personas. (2)

A nivel internacional, Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en las Américas se requiere un incremento de entre 600,000 y 2 millones de profesionales de la salud, incluyendo personal de enfermería, para satisfacer las demandas de atención, promoción y prevención de la salud para toda la población. (3)

A nivel internacional, De acuerdo con el Colegio Oficial de Enfermería de Pontevedra, los países que enfrentan una escasez de personal deberán aumentar la inversión para capacitar y contratar al menos a 5,9 millones de enfermeras adicionales. (4)

A nivel internacional, Según la Red de Investigadores Latinoamericanos (REDILAT), los datos muestran que el 36.71% de los adultos mayores recibieron una atención de baja calidad, el 45.57% reportó una atención de calidad moderada y solo el 17.72%



indicó haber recibido una atención de alta calidad. Estos resultados sugieren que hay oportunidades significativas para mejorar la calidad de la atención ofrecida a los adultos mayores en el Hospital Vitarte. (5)

A nivel nacional, Durante la pandemia de Covid-19, el riesgo para la salud de los adultos mayores se incrementó significativamente, afectando a cerca del 66% de esta población. En este contexto, la calidad del cuidado de enfermería es fundamental para atender los problemas de salud de los adultos mayores. No obstante, la falta de enfermeros, que se estima en alrededor de 28 millones a nivel mundial, ha sido un obstáculo significativo para proporcionar una atención adecuada, lo que ha llevado a bajos niveles de satisfacción entre los mayores. (6)

A nivel nacional, Se identificaron múltiples problemas que enfrentan las personas mayores en Perú, tales como la falta de acceso a servicios básicos de salud, beneficios de jubilación insuficientes, bajo nivel de intervención social, así como discriminación y violencia. Se observó que la mayoría de los adultos mayores (72,7%) no visitaron un consultorio médico debido a factores físicos, económicos o geográficos, mientras que un poco más del 25% no lo hizo por dificultades en la atención y largos tiempos de espera. (7)

A nivel nacional, En el estudio realizado por Córdova J. en Lima-Perú durante 2018, titulado “El servicio de pediatría del Hospital de Urgencias Villa El Salvador la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de relación con los padres de niños con infecciones respiratorias agudas.”, Se descubrió que el calibre fue evaluado como baja en un 76,8% de los casos y media en un 23,2%. Los niveles bajo y medio en la dimensión humana fueron del 67,4% y el 31,2%, respectivamente; en la dimensión puntual, del 84,8% y el 15,2%, respectivamente; en la dimensión continua, del 55,1% y el 38,4%, respectivamente; en la dimensión segura, del 79% y el 18,1%, respectivamente; y, por último, el nivel de satisfacción fue del 52%. (8)

profesión, según el decano de la Filial Ancash del Colegio de Enfermeras. (9)

A nivel regional y local, De acuerdo con Maldonado C., los resultados muestran Sólo el 8,3% de los usuarios de la tercera edad declaran niveles de satisfacción altos, frente al 61,3% que declaran niveles bajos. En cuanto a la calidad de la asistencia, solo el 9,5% de los mayores la considera buena, mientras que el 57,7% opina que es inadecuada. (10)

A nivel regional y local, De acuerdo a Betzy K., el estudio, de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, con una finalidad aplicada, tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción con el cuidado de enfermería. La mayoría de los pacientes adultos mayores hospitalizados (54.8%) manifestaron un bajo nivel de satisfacción, destacando que, en las dimensiones evaluadas, la categoría de "poco satisfecho" prevaleció en fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, con un 54.8%, 38.1% y 57.1%, respectivamente. (11)

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?

#### **2.4. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

#### **2.5. Objetivos específicos**

OE1. Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

OE2. Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

OE3. Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

#### **2.6. Justificación e importancia**

##### **Justificación.**

Justificación Teórica: Florence Nightingale nos dice que la adopción de esta teoría ha permitido a las enfermeras mejorar sus prácticas cotidianas mediante la observación, descripción, explicación, predicción y gestión de los fenómenos en los que están inmersas. A partir de ahí, la práctica milenaria de los cuidados empezó a encontrar una justificación teórica. Especialmente, ha facilitado su enfoque en el cuidado de personas, familias y comunidades, que es el objeto de estudio de su ciencia particular. Antes de que se estableciera la

profesión enfermera, la prestación de cuidados dependía exclusivamente de las órdenes del médico. Sólo ha sido posible fundamentar y dirigir estos actos en la propia práctica, así como en la educación y la investigación relacionadas con la función profesional, incorporando la teoría a la práctica. Los objetivos de la educación, la investigación y la práctica profesional no pueden definirse claramente sin teoría, y no puede haber análisis, razonamiento lógico ni elucidación de los valores éticos relacionados con la conducta profesional. Este tema, relacionado con Florence Nightingale, la primera enfermera teórica, se estudia porque la teoría es relevante. Nightingale se centró en el cuidado de la salud de las personas y utilizó su formación en filosofía e historia para analizar la realidad. El objetivo de este ensayo es examinar los fundamentos epistemológicos y éticos de la teoría expuesta por la mujer que estableció la enfermería profesional, así como la lógica de su proceso de pensamiento. Para esta investigación hemos examinado los principales escritos y correspondencia de Nightingale, así como fuentes secundarias de teóricos más contemporáneos que han construido sus propias teorías y modelos a partir de sus ideas. (12)

Joyce Travelbee nos dice que la enfermera tiene la responsabilidad de identificar y satisfacer las necesidades evidentes de las personas, enfocándose en Competencias y habilidades relacionadas con el cuidado que apoyan el intercambio de información, el autocuidado, la autonomía, la compasión y la mejora de la vida. Hace hincapié en la importancia de utilizar las actividades de enfermería para ajustarse a los requisitos percibidos por el paciente y en la necesidad de adaptar los conocimientos y las habilidades como base para dichas acciones. En su enfoque de la relación interpersonal, o interacción personal, se destaca la comunicación, confianza, respeto y compromiso mutuo, lo cual enriquece a ambas partes. Ayudar a los demás es posible gracias a la integración de emociones compartidas. Para distinguir el contacto entre una enfermera y un paciente de otro en el que no se prestan cuidados, es importante hacer hincapié en la integración de

sentimientos y acciones en el encuentro. Según este punto de vista, las interacciones entre una enfermera y un paciente -incluidos sus sentimientos y comportamientos son los componentes fundamentales de los cuidados. La naturaleza humana y social de los cuidados de enfermería, así como la conversación y la interacción recíproca entre la enfermera y el paciente -donde se intercambian procesos vitales y de desarrollo humano-, así como una definición y comprensión específicas de la vida, la salud, la enfermedad y la muerte, son los aspectos estructuralmente complejos de los cuidados de enfermería. La comunicación verbal, gestual, emotiva o actitudinal- se convierte en un componente crucial del cuidado en esta conexión, preparando el escenario para el encuentro con el otro y sirviendo como eje principal para crecer y ser con los demás. Esta perspectiva epistemológica, que enfatiza el proceso de interacción entre una enfermera y un paciente, está influenciada por el existencialismo, la fenomenología y las teorías de la interacción. Esto conduce a la adopción de teorías y modelos de enfermería, que caracterizan el cuidado como un proceso interactivo que implica a una persona que necesita asistencia y a un cuidador. Estos tres componentes -aclarar los propios valores, utilizarse terapéuticamente y proporcionar cuidados- son las piedras angulares conceptuales de la práctica de la enfermería psiquiátrica y son necesarios para que la enfermera preste un servicio eficaz. Dado que la prestación de cuidados es fundamentalmente una interacción social y humana, las enfermeras deben estar preparadas para adaptar sus habilidades para satisfacer el conjunto único de necesidades de cada paciente, que se basan en el contexto y la cultura. Para lograr la capacitación y el progreso mutuos, la enfermería debe comprender la importancia de prestar unos cuidados congruentes, suficientes y humanizados. Además, según Moreno M. et al., la relación también se considera recíproca y se apoya en actividades que fomentan la confianza, la libertad de expresión y la identificación mutua a través de experiencias compartidas. Esto indica una escucha activa en la que tanto el profesional de enfermería como el paciente que experimenta

sufrimiento psíquico tienen la capacidad de desarrollar cuidados. Se reconoce que la verdad se basa en el conocimiento que ambas partes comparten en lugar de pertenecer sólo a una. Se analizarán las principales características conceptuales de los modelos y teorías analizados en los artículos. Entre ellos se incluyen el modelo de conexión persona a persona expuesto por Travelbee, la teoría humanista de Paterson y Zderad, el modelo de marea de rehabilitación de salud mental de Phil Barker y la teoría psicodinámica de Peplau. Es imprescindible que las enfermeras empaticen con los pacientes para determinar el tipo específico de asistencia que necesitan. Mientras tanto, la enfermera asume obligaciones personales dentro del sector sanitario y hace las veces de miembro del amputado, de conciencia del inconsciente y de amor a la vida del suicida. La enfermera ayuda a las personas necesitadas a alcanzar la independencia y la salud o a fallecer en paz. Considera al individuo y a su familia como una entidad única, afectada tanto por el cuerpo como por la mente, con necesidades básicas que deben satisfacerse para sobrevivir y que exigen valor, determinación o sabiduría para llevar una existencia sana. (13)

Justificación Práctica: Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos de la investigación podrían ser comunicados a los directivos del hospital y a los profesionales de enfermería de la institución. Esto permitiría mejorar la atención a los pacientes, optimizar los recursos y herramientas utilizados en los cuidados de enfermería, lo que contribuiría a mejorar el trato hacia los pacientes adultos mayores y, en consecuencia, a alcanzar una mayor calidad en el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. (14)

Justificación metodológica: Junto con los instrumentos que se utilizarán para recopilar datos sobre las variables que se estudiarán en el estudio, también se describe el enfoque metodológico que se seguirá en el proceso de investigación. Además, los resultados obtenidos del estudio servirán como un referente para futuras investigaciones en esta misma área de estudio. (15)

## **Importancia**

La relevancia de este estudio radica en los aportes que podrá brindar en cuanto a las variables de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor. Una revisión preliminar ha revelado varios vacíos e insuficiencia de información sobre esta población de estudio, especialmente en el contexto peruano. En este sentido, el estudio ofrecerá una importante contribución para ampliar la comprensión y optimizar el cuidado de enfermería en este grupo etario. Además, los fundamentos teóricos adoptados para el desarrollo del estudio, que se basan principalmente en la teoría del entorno, se consideran pertinentes. (16)

### **2.7. Alcances y limitaciones Alcances:**

#### **Alcances**

En el alcance espacial. La investigación se llevó a cabo en el Hospital Víctor Ramos Guardia que se encuentra ubicado en la Av. Mariscal Luzuriaga, Huaraz.

En el alcance temporal. El desarrollo del estudio fue en el año 2024.

En el alcance social. La muestra de estudio estuvo conformada por los Adultos Mayores hospitalizados en el servicio de medicina.

#### **Limitaciones:**

Las principales limitaciones para el avance del estudio provinieron por parte de algunos adultos mayores que se desorientan y/o no escuchan bien, en otros casos, los familiares no están para dar su opinión (ayuda). En cuanto al instrumento, algunos pacientes adultos mayores indicaron verbalmente ideas discordantes con la atención recibida en el servicio de Medicina del hospital Víctor Ramos de Huaraz, aunque sus respuestas a los ítems fueran buenas.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Internacionales

Fuseini (2022) llevó a cabo un estudio **Título:** Nivel de satisfacción con la calidad del cuidado de enfermería entre adultos mayores hospitalizados y los factores asociados. El **objetivo** fue "medir el grado de satisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería en ancianos hospitalizados". Se adoptó un enfoque **metodológico** cuantitativo y transversal, que incluyó a 206 personas mayores. Para la recopilación de las encuestas utilizadas fueron los principales instrumentos de recogida de datos. Los **resultados** muestran que el 72,3% de las personas que participaron en el estudio tenían una percepción moderada de la calidad de los cuidados de enfermería y el 23,8% de ellas habían indicado un grado de satisfacción moderado. No se encontró una asociación significativa entre las variables. El estudio **concluyó** que la satisfacción con los cuidados de enfermería es baja, lo que sugiere la necesidad de implementar acciones de capacitación y sensibilización.(17)

Amare (2021) realizó un estudio en Etiopía, **Título:** Satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería hospitalaria en los hospitales públicos de la región oriental de Amhara, noreste de Etiopía, 2020 con el **objetivo:** de llevar a cabo una investigación sobre el modo en que los pacientes de los hospitales públicos situados en la región oriental de Amhara están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben con el fin de llevar a cabo una investigación sobre el modo en que los pacientes de los hospitales públicos situados en la región oriental de Amhara están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben **Metodología:** La investigación se llevó a cabo mediante un diseño transversal y contó con la participación de 244 pacientes. Se utilizó una escala para medir la satisfacción con los cuidados de enfermería. Los **resultados** indicaron que el 48,4% de los adultos mayores estaban satisfechos, mientras que la satisfacción



general fue del 54,5%. Además, se encontró una significancia estadística de 0,05. El estudio **concluyó** que existe una asociación significativa entre las variables evaluadas.(18)

Celeiro T, Galizzi M (2020) llevaron a cabo un estudio con el propósito de **Título:** Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una Institución de Previsión Social de baja complejidad en Cali, Valle del Cauca. **Objetivo:** El objetivo de este estudio es investigar la calidad de vida de las personas mayores de la ciudad de Nogoyá que tienen entre 70 y 85 años y que están institucionalizadas o no institucionalizadas. **Metodología:** Este estudio descriptivo y de corte transversal utilizó encuestas para examinar una muestra probabilística de 317 adultos mayores. Se empleó el instrumento PECASUSS para medir la satisfacción de los usuarios, el cual demostró buena validez y confiabilidad. Los **resultados** mostraron que el 72% de los adultos mayores estaban satisfechos y el 17% muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el 11% se declaró insatisfecho. **Concluyo:** Los hallazgos sugieren la necesidad de implementar mejoras para aumentar el nivel de satisfacción entre los adultos mayores.(19)

Ruiz (2020) llevaron a cabo **Título:** Nivel de satisfacción de los adultos hospitalizados con la atención proporcionada por el personal de enfermería, con el **objetivo** para determinar en qué medida las personas hospitalizadas están satisfechas con los cuidados que les presta el personal de enfermería. **Metodología:** En este estudio transversal participaron 191 ancianos que habían estado hospitalizados durante un mínimo de cuarenta y ocho horas. Se utilizó el cuestionario CARE-Q, que mide seis dimensiones diferentes. Los **resultados** mostraron que la satisfacción se clasificó en tres niveles: alto, con puntuaciones entre 184 y 139; promedio, con un rango de 138 a 93; y bajo, con puntuaciones de 92 o menos. En **conclusión**, el 61,8% de los participantes reportaron un nivel alto de satisfacción general.(20)

Barnicot (2020) en el Reino Unido, **Título:** Experiencia adulta mayor de atención y personal en salas hospitalarias y comunitarias **Objetivo:** Se llevó a cabo una investigación con el fin de determinar la relación entre el número de enfermeras en plantilla, el nivel de cuidados prestados y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes ancianos hospitalizados. **Metodología:** Este estudio transversal involucró a 4,928 pacientes y 2,237 profesionales de la salud, incluidos médicos y enfermeros. Durante el proceso de recogida de datos se utilizaron tres instrumentos diferentes: un cuestionario sociodemográfico, otro instrumento para evaluar los cuidados de enfermería y un tercero para medir la satisfacción de los pacientes. Los **resultados** indicaron que existe una correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, y que estos resultados estaban asociados con una reducción del tiempo de atención por paciente ajustada en un 95%. **Conclusión:** Según las conclusiones de otros estudios, disponer de un gran número de enfermeras diplomadas es muy necesario para garantizar la calidad y la seguridad de la atención al paciente. (21)

### **Nacionales**

Izquierdo (2022) realizó una investigación **Título:** calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Cayaltí, Chiclayo, en 2021. con el **objetivo** en el año 2021, para conocer la relación entre el nivel de atención de enfermería brindada y el nivel de satisfacción experimentado por la población adulta mayor del Centro de Salud Cayaltí ubicado en Chiclayo. **Metodología:** El estudio fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional, transversal y sin experimentos. La muestra y la población estaban compuestas por 65 personas mayores que fueron elegidas entre el grupo de edad de 60 años o más y las inscritas en el programa del centro de salud Cayaltí. Los **resultados** del estudio de correlación de Pearson entre las dos variables mostraron una correlación moderadamente positiva (es decir, ambas variables se mueven en la misma dirección) de 0,541. Con un nivel de significación

del 0,01 sólo hay un 1% de posibilidades de error y un 99% de confianza en la correlación auténtica. En **conclusión**, El grado de satisfacción de las personas mayores con los cuidados de enfermería recibidos resultó tener una asociación moderadamente positiva, lo que sugiere que las personas mayores se encontraban dentro de un rango habitual de satisfacción. (22)

Araujo y Muñoz (2021) en Trujillo realizaron un estudio **Título:** calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de las personas mayores en un hospital público de Trujillo, 2021. con el **objetivo:** Conocer la relación entre el grado de satisfacción de los ancianos de un hospital público de Trujillo, 2021 y la calidad de los cuidados de enfermería. **Metodología:** Esta investigación fue de tipo cuantitativo y correlacional, y contó con la participación de 73 adultos mayores. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos: uno para evaluar la calidad del cuidado de enfermería y otro para medir la satisfacción a través del CARE-Q. Los **resultados** mostraron valores de 0,234 y 0,46, lo que llevó a **concluir** que existe una relación baja pero significativa entre las variables estudiadas. (23)

Fernández y Servan (2021) en Lima, llevaron a cabo un estudio **Título:** calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios adultos mayores en el Servicio de Medicina del Hospital María Auxiliadora, 2020. con el **objetivo** del estudio es determinar la correlación entre el nivel de satisfacción de los adultos mayores usuarios del servicio de medicina del Hospital María Auxiliadora en 2020 y la calidad de los cuidados de enfermería prestados. **Metodología:** La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con la participación de 119 personas. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de evaluación. Los **resultados** mostraron valores de 0.707 y 0.000, lo que permitió **concluir** que el placer del usuario adulto mayor está alta y significativamente correlacionado con la calidad de los cuidados de enfermería. (24)

Medina (2021), en Lima, realizó un estudio **Título:** calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor. El **objetivo**

Establecer la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor. **Metodología:** Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, contó con la participación de 93 adultos mayores. Para medir las variables, se utilizó un cuestionario. Los **resultados** revelaron un valor de 0.956, lo que llevó a la conclusión de que existe una correlación significativa. Además, se **concluyó** que se abordan adecuadamente las dimensiones de calidad: humana, técnica y del entorno. (25)

Julca y Llaury (2020) llevaron a cabo una investigación **Título:** satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención de enfermería en el servicio de urgencias del hospital Leoncio Prado Huamachuco, durante el período de octubre de 2018 a enero de 2019. con el **objetivo** para conocer el grado de satisfacción de los adultos mayores con el servicio de enfermería que recibieron en la sala de emergencia del hospital Leoncio Prado Huamachuco entre octubre de 2018 y enero de 2019. **Metodología:** Descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 55 adultos mayores, a quienes se les aplicó un instrumento para evaluar la satisfacción con la atención de enfermería. Los datos se procesaron en tablas de entrada única. Los **resultados** mostraron que el 67% de los pacientes estaban satisfechos con la atención de enfermería recibida, mientras que el 33% estaban insatisfechos. **Conclusión:** En cuanto a las dimensiones específicas: en accesibilidad, el 76% se mostró satisfecho y el 24% insatisfecho; en la dimensión explica y facilita, el 87% expresó satisfacción y el 13% insatisfacción; en la dimensión anticipa, el 70.9% con el mantenimiento de los vínculos de confianza, el 58% expresó satisfacción y el 42% insatisfacción; con el seguimiento y el control, el 69% expresó insatisfacción y el 30,9% satisfacción con la atención recibida. (26)

### **Regionales y Locales:**

Jaramillo (2020) realizó un estudio, **Título:** satisfacción con el cuidado de enfermería según la percepción de los adultos mayores hospitalizados en Huarmey, en 2020. cuyo **objetivo** general fue

conocer la relación entre el apoyo emocional y la satisfacción con el cuidado de enfermería según la percepción de los adultos mayores hospitalizados en Huarmey, en 2020. **Metodología:** 42 personas mayores hospitalizadas constituyeron la población de estudio, que utilizó una estrategia aplicada y fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Durante el proceso de entrevista se aplicó el cuestionario SERVQUAL y la escala de percepción de apoyo emocional. Los **resultados** revelaron que la mayoría de las personas mayores hospitalizadas (61,9%) consideraban que recibían apoyo emocional con frecuencia; estas percepciones eran similares en las fases de orientación, identificación, explotación y resolución (73,8%, 76,2%, 66,7% y 64,3%, respectivamente). Además, un total del 54,8% de los pacientes declararon sentirse insatisfechos, predominando la categoría «poco satisfecho» en las áreas de características tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad (54,8%, 38,1% y 57,1%, respectivamente). En cuanto a la seguridad, el 54,8% se mostró insatisfecho, mientras que, en empatía, el 50% se declaró satisfecho. Cuando se relacionó el apoyo emocional con la satisfacción, se observó que la mayoría de los adultos mayores con apoyo emocional regular o alto (53,8% y 100%, respectivamente) mostraban una satisfacción baja, en contraste con aquellos con apoyo emocional bajo, donde la mayoría (63,6%) estaban insatisfechos. En **conclusión**, En personas mayores hospitalizadas en Huarmey en 2020, se descubrió una relación estadísticamente significativa ( $p = 0,003$ ) entre el apoyo emocional y la satisfacción con los cuidados de enfermería. (27)

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1.Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería**

#### **Definiciones de la calidad del cuidado de enfermería**

Se define como un conjunto de componentes intrincados que combinan conocimientos específicos del sector, habilidades necesarias y una utilización sensata de la tecnología para ofrecer a los pacientes la mejor atención posible. Todo esto tiene como objetivo

satisfacer las necesidades de los pacientes y fomentar una interacción efectiva entre los profesionales de enfermería y las personas atendidas. En este contexto, se resalta el papel fundamental de los profesionales de enfermería en la consecución de la cobertura universal de salud impulsada por diferentes políticas públicas. Estas políticas enfatizan la importancia de abordar no solo los aspectos médicos o de infraestructura, sino también el aspecto humano de la atención sanitaria. Por este motivo, el servicio de enfermería se considera un indicador de calidad enfocado en la mejora continua del sector salud. Los profesionales de enfermería son responsables de evaluar constantemente la calidad del servicio prestado y de implementar las acciones necesarias para optimizarlo.

El cuidado de los adultos mayores representa un desafío continuo para los enfermeros, ya que los problemas de salud que enfrentan son variados, desde discapacidades auditivas o visuales y enfermedades como la demencia y el Alzheimer, hasta situaciones que requieren apoyo y atención en el difícil proceso de acercarse a la muerte. Las enfermeras deben proporcionar cuidados personalizados y asistencia profesional para cada situación, lo que les obliga a mantener una comunicación verbal y no verbal continua, a ser pacientes y corteses, a escuchar activamente, a ser sinceras y a desarrollar una relación empática para facilitar el proceso asistencial. Por lo tanto, estos cuidados exigen una atención continua por parte de los profesionales de enfermería para cumplir con las necesidades de los pacientes y ofrecerles condiciones que favorezcan su bienestar y salud, particularmente en aquellos con problemas de salud crónicos o persistentes.

Además, es crucial que los profesionales de enfermería se involucren en una autorreflexión continua sobre su desempeño y los aspectos que requieren mejora para aumentar la calidad de los cuidados que proporcionan. Deben basarse en valores, principios, actitudes y habilidades que les permitan ofrecer una atención humanizada. De este modo, estarán mejor preparados para planificar, implementar y

evaluar sus acciones, orientando su práctica hacia la mejor atención posible para los pacientes. (28)

### **Teorías base de la calidad del cuidado de enfermería:**

Se adoptará la teoría del entorno de Florence Nightingale, que subraya la relevancia del trabajo realizado por los enfermeros en el cuidado especializado de pacientes, en este caso, geriátricos, considerando una serie de factores relacionados con el entorno en el que se lleva a cabo el servicio, con el objetivo de cumplir con la misión de brindar cuidados humanizados. En esta situación, se recomienda realizar actividades de enfermería para asegurarse de que el entorno y los ajustes son adecuados para los servicios prestados, así como para la fragilidad de los pacientes de edad avanzada. Esto garantizará su seguridad y evitará acontecimientos desfavorables que puedan dificultar su recuperación. Además, es crucial mantener un registro y sistematización continuos que permitan tomar decisiones fundamentadas en evidencia, con el objetivo de obtener resultados confiables que mejoren la atención al paciente. Por último, es importante considerar las propuestas del modelo de calidad de atención sanitaria desarrollado por Donabedian, que sirve como base para las dimensiones exploradas en esta investigación y que busca mejorar tres aspectos principales: la calidad técnica, la calidad humana y la calidad del entorno. (29)

### **Dimensión técnica**

Se toman en cuenta todos los aspectos necesarios para la atención de los pacientes adultos mayores, adaptándose a las necesidades que surgen, y cuidando los aspectos de seguridad para preservar su salud. Además, se cumplen estrictamente las normas y recomendaciones establecidas por los expertos para ayudar a la recuperación del paciente; este componente incluye todos los servicios prestados, incluidas todas las actividades asistenciales realizadas por los profesionales médicos. Estas acciones se llevan a cabo mediante técnicas y procedimientos diversos, fundamentados en

conocimientos científicos, y se caracterizan por su calidez y la alta calidad del cuidado de enfermería. (30)

### **Dimensión humana**

Este componente abarca las relaciones interpersonales que los enfermeros deben establecer con los pacientes y sus familiares para informarles de los cuidados que se les prestan durante su estancia en el hospital, así como de los tratamientos que se llevan a cabo para ayudar a su recuperación. La interacción entre la enfermera y el paciente sugiere que el cliente debe recibir un trato compasivo que equilibre su salud social, física y mental. Esta característica pone de relieve aspectos como mostrar empatía con el paciente, tratarlo con amabilidad, cortesía y respeto, mantenerlo informado puntualmente sobre su salud y, lo que es más importante, atender sus necesidades corporales y psicológicas. (30)

### **Dimensión del entorno**

Se centra en el entorno del paciente, asegurándose de que cumple los requisitos para ser admitido en el hospital, como tener suficientes camas, suficiente equipamiento, suficiente iluminación y suficiente ventilación. Además, considera aspectos como la privacidad, el cuidado y la limpieza del entorno, así como los implementos utilizados para la atención. En relación con esta faceta concreta, Donabedian subrayó que los atributos del entorno en el que el paciente va a recibir atención deben ser lo más adecuados posible para garantizar que el paciente alcance el nivel necesario de comodidad y satisfacción dentro de la unidad. Además, debe haber suficiente aire y ventilación en el espacio; la limpieza es un signo crítico, y el orden también es importante para el bienestar mental del usuario. (30)

## **3.2.2.Variable 2: La satisfacción**

### **Definiciones conceptuales.**

La satisfacción en el entorno sanitario está directamente relacionada con la motivación y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios



respecto a los servicios que reciben. Esta satisfacción se alcanza cuando los pacientes perciben que sus necesidades están debidamente atendidas. En este contexto, la satisfacción se entiende como una evaluación de la calidad del servicio de salud, basada en el grado en que se satisfacen las expectativas percibidas por los pacientes, particularmente en el caso de esta investigación, que se enfoca en adultos mayores. Es importante recordar que los enfermeros que atienden a pacientes geriátricos se encargan de evaluar sus necesidades para proporcionar los cuidados adecuados, revisando su efectividad y realizando las correcciones necesarias. Esto es crucial para prevenir situaciones adversas o riesgos para los adultos mayores, ya que cualquier negligencia podría empeorar su estado, retrasar la recuperación e incluso poner en peligro su vida. (31)

### **Teoría de la satisfacción**

Es fundamental recordar que la misión de la enfermería se centra en brindar un cuidado humanizado, lo cual es especialmente crucial en el caso de los pacientes geriátricos. Por esta razón, la teoría que se adopta en este contexto es el modelo de "persona a persona" propuesto por Joyce Travelbee, que se basa en el enfoque fenomenológico. Este modelo busca comprender lo que los pacientes experimentan y sienten durante cada etapa de su atención, promoviendo un nivel de empatía y conexión emocional que va más allá de la respuesta terapéutica o clínica, abordando al ser humano de manera holística. En el caso de los pacientes geriátricos, estos principios sirven como base para definir el "triángulo geriátrico", que abarca a la enfermera de geriatría, el paciente y el cuidador del paciente hospitalizado. (32)

### **Dimensiones Accesibilidad**

Accesibilidad: En relación con esta faceta concreta, Donabedian subrayó que los atributos del entorno en el que el paciente va a recibir atención deben ser lo más adecuados posible para garantizar que el

paciente alcance el nivel necesario de comodidad y satisfacción dentro de la unidad. Además, debe haber suficiente aire y ventilación en el espacio; la limpieza es un signo crítico, y el orden también es importante para el bienestar mental del usuario. Además, pone énfasis en la calidad del cuidado, que se brinda de forma puntual para ofrecer asistencia y apoyo, acercándose al usuario y dedicando el tiempo necesario para responder a sus preguntas o inquietudes. (33)

### **Dimensión Confortabilidad**

En esta dimensión se aborda la consecución de unos cuidados de enfermería de calidad en un entorno sanitario. Destaca lo crucial que es el contacto continuo enfermera-paciente para comprender plenamente las experiencias, opiniones y sentimientos de las personas mayores con respecto a los cuidados que reciben. Para ello, es esencial identificar los elementos de la comunicación que benefician la satisfacción al paciente, a aquellos que actúan como barreras, las cuales deben ser eliminadas. (33)

### **Dimensión Relación de confianza**

Este último componente es tan importante como los demás, ya que incluye las tareas rutinarias que realiza el profesional sanitario para proporcionar al paciente y a su familia una atención responsable. De este modo, el profesional refuerza la espiritualidad del paciente y su sentido de la dignidad humana, al tiempo que fomenta su bienestar general, su tranquilidad, su sensación de seguridad y su confianza. Un paciente se siente más seguro en el tratamiento que recibe cuando un profesional con las competencias necesarias actúa con profesionalidad, respeto, amabilidad y atención. (33)

## **3.3. Marco Conceptual**

Despliegue: Según Dorado A. En octubre de 2010 se diseñó una nueva estructura organizativa y funcional que engloba la región sanitaria única de atención primaria de la Comunidad de Madrid. Dentro de dicha estructura se aborda la estrategia de seguridad del

paciente en atención primaria. Además, se describen los resultados obtenidos durante los dos primeros años desde la implementación de este nuevo modo. (34)

**Pertinentes:** Según Dinora R. La pertinencia de un proyecto de intervención para la salud viene determinada por su adecuación a las necesidades de las personas a las que atiende. Para lograr un determinado objetivo, el profesional debe ser capaz de integrar todas sus competencias. (35)

**Casuísticas:** Según Robert, Hall J, Arellano, la casuística consiste en la labor de resolver problemas mediante la interpretación y resolución de situaciones prácticas cotidianas. Su objetivo principal es abordar los "casos de conciencia", que son situaciones en las que no estamos seguros de cómo juzgar o actuar. Similar al razonamiento legal, la casuística es una forma de investigación moral enfocada en problemas éticos concretos, su correcta interpretación y su resolución de manera razonable. (36)

**Hincapié:** Según Julián Pérez Porto, Gardey A. el significado de hincapié se refiere al acto de apoyarse con el pie para ejercer fuerza o como soporte. No obstante, más allá de esta definición inicial proporcionada por la Real Academia Española (RAE) en su diccionario, el concepto se utiliza comúnmente en una locución adverbial. En este contexto, "hacer hincapié" significa enfatizar, destacar o resaltar algo, y se relaciona con la idea de insistir en un punto o acción específicos. (37)

**Alzheimer:** De acuerdo con la Alzheimer Asociación, el Alzheimer es una forma de demencia que provoca dificultades en la memoria, el razonamiento y el comportamiento. Los síntomas tienden a aparecer de manera progresiva y se vuelven más intensos con el tiempo, hasta llegar a un punto en el que interfieren significativamente con las actividades diarias. (38)

**Autorreflexión:** Según Julián Pérez Porto, la autorreflexión es un proceso consciente que una persona realiza con el objetivo de comprender sus propios pensamientos y aprender de sus experiencias. Este acto de introspección busca un reconocimiento interno. Se considera que la autorreflexión favorece el crecimiento personal, ya que facilita la claridad mental y el autoconocimiento. Este enfoque interno puede ser valioso para una recalibración personal o para reafirmar el propósito de vida. (39)

**Paciente geriátrico:** De acuerdo con Martín-Sánchez FJ, Alonso F y Merino C, un paciente geriátrico es una persona de edad avanzada que sufre de múltiples enfermedades y toma varios medicamentos, y que además muestra un grado de dependencia para realizar las actividades cotidianas. Frecuentemente, estos pacientes también presentan problemas cognitivos o emocionales y necesitan apoyo en recursos socio-sanitarios. Por lo tanto, el término paciente geriátrico abarca una amplia gama de aspectos médicos, psicológicos, funcionales y sociales, lo que lo diferencia del simple término de anciano. (40)

**Fenomenológico:** La fenomenología es una filosofía y un enfoque de investigación que busca entender las experiencias vividas por los seres humanos en el mundo, y cómo estas experiencias pueden ser integradas en el proceso de cuidado por parte de la enfermera. Su objetivo es reflexionar sobre las etapas de la investigación fenomenológica para dominar este método y guiar la creación de proyectos de este tipo. Las etapas de la construcción fenomenológica amplían la perspectiva de la enfermería en relación con la fenomenología y facilitan su uso como método para investigar fenómenos relevantes para el cuidado. (41)

**Compenetración:** La participación activa de los niños con su entorno resalta la importancia de la socialización en su desarrollo cognitivo. De acuerdo con esta teoría, todos los procesos superiores de conducta, ya sean de pensamiento, lenguaje o actividad motora,

tienen un carácter instrumental. Esto se debe a que, además de utilizar los estímulos del entorno, se aprovechan principalmente los recursos y estímulos internos del individuo, considerándolos como herramientas físicas. Estos recursos internos se desarrollan a medida que el individuo crece y dependen en gran parte del entorno social en el que vive. (42)

Salud crónicas: Una enfermedad crónica es una condición de larga duración, generalmente caracterizada por una progresión lenta. No existe un consenso claro sobre el tiempo exacto que define cuándo una enfermedad se considera crónica, pero, en promedio, cualquier enfermedad que dure más de seis meses se puede clasificar como tal. Las enfermedades crónicas abarcan una amplia variedad, desde la diabetes y el VIH hasta la artritis y el cansancio crónico. Aunque la medicina ha avanzado significativamente en el desarrollo de tratamientos efectivos para los síntomas físicos de estas enfermedades, muchas personas aún enfrentan enormes desafíos relacionados con su salud mental y emocional. (43)

## IV. METODOLOGÍA

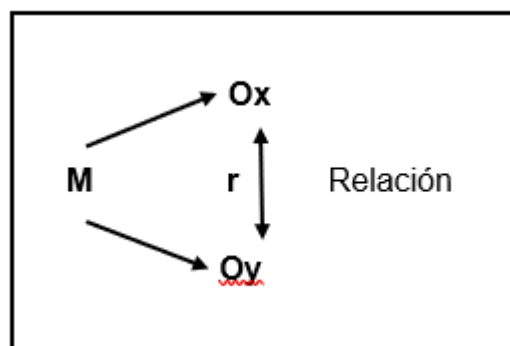
### 4.1. Tipo y nivel de Investigación

Esta investigación fue de tipo básica de corte transversal, también conocida como investigación pura o teórica porque el interés se concentra en la obtención de nuevos conocimientos sin que estos tengan necesariamente un fin o aplicación práctica inmediata (Tamayo), es un método que consiste en recolectar información mediante la observación, entrevistas y cuestionarios directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno o evento a estudiar. (Hernández Sampieri), las investigaciones relacionales tienen como objetivo identificar las relaciones entre variables y determinar si existen asociaciones, correlaciones o diferencias significativas. (44)

### 4.2. Diseño de la investigación

#### NO EXPERIMENTAL

Dado que no se alterarán las variables a investigar, la metodología de la investigación fue no experimental, con el objetivo de examinar las variables tal y como aparecen en los resultados.



**M** = Pacientes adultos mayores

**Ox** = Calidad del cuidado de enfermería

**Oy** = Satisfacción

**r** = Relación entre las variables

### **4.3. Hipótesis general y específica**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

HE2. Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

HE3. Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

### **4.4. Identificación de las Variables**

#### **Variable Independiente:**

- Calidad de cuidado de enfermería

#### **Dimensiones:**

- Técnica

- Humana

- Entorno

**Variable Dependiente:**

- Satisfacción sobre el cuidado de enfermería

**Dimensiones:**

- Accesibilidad
- Confortabilidad
- Relación de confianza



#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Puntuación General
<b>Calidad de cuidado de enfermería</b>	Técnica	Eficacia Eficiencia Seguridad	1, 2, 3, 4, 5, 6	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	
	Humana	Comunicación Soporte emocional Oportuna	7, 8, 9, 10, 11, 12	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	
	Entorno	Privacidad Comodidad Libre de riesgo	13, 14, 15, 16, 17, 18 19,20	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	
<b>Satisfacción sobre el cuidado de enfermería</b>	Accesibilidad	Disponibilidad Relación de apoyo Ayuda de manera oportuna Rondas de enfermería	21, 22,23, 24, 25	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	

	Confortabilidad	Cuidados de los enfermeros Atención de las necesidades del paciente Previene complicaciones Estado de ánimo Tono de voz	26, 27, 28, 29,  30, 31, 32	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	
	Relación de confianza	Cordialidad Procedimientos que realizará la enfermera. Cordialidad Honestidad Respeto	33, 34, 35,36,  37, 38, 39	Nominal	Femenino = 1 Masculino = 2	

#### **4.6. Población – Muestra**

##### **Población**

Esta frase describe un conjunto de individuos que comparten rasgos que surgen o están relacionados con el hecho o las variables que se investigan; en este caso, la población serán 60 pacientes adultos mayores, hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

##### **Muestra**

Es un grupo de individuos seleccionados de la población, para medir la recolección de datos en un mes. Utilizando estadísticas para poblaciones finitas, se realizó un cálculo de la muestra, que arrojó un total de 60 participantes.

##### **Criterios de inclusión:**

- Adultos mayores hospitalizados en el servicio de Medicina.
- Familiares del adulto mayor que este a su cuidado.

##### **Criterios de exclusión:**

- Adultos mayores que no hayan querido participar para la investigación.

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

##### **Técnica**

Según Pardinás, la encuesta es un conjunto de preguntas diseñado para recolectar datos con fines de investigación. Se utilizó una encuesta de tipo entrevista para medir los indicadores debido a sus características de estudio, ya que esta técnica se adapta mejor a las variables y permite su evaluación precisa.

##### **Instrumentos**

De acuerdo con Casas, Repullo y Donado, La finalidad de un cuestionario es recopilar sistemáticamente datos para analizar las

variables de interés en un estudio, proyecto de investigación, encuesta o sondeo.

### **Cuestionario**

El instrumento a utilizar para la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz es un cuestionario elaborado por 39 ítems, divididos en 2 variables y 6 dimensiones con sus correspondientes indicadores adaptados a la realidad de la investigación.; para la evaluación se aplicó sus respectivos valores (Nunca=1; A veces=2; siempre=3).

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

#### **Validez.**

Los expertos llevaron a cabo el análisis conceptual, o proceso de validez, del instrumento de recogida de datos (cuestionarios), confirmando mediante sus observaciones que los ítems coincidían con los indicadores, que a su vez coincidían con las dimensiones y variables del estudio. Tres profesionales fueron necesarios para validar el instrumento debido a su importante experiencia en la materia. El método de validación empleó como técnica el juicio de expertos.

#### **Confiabilidad.**

Como consecuencia de la adaptación de los instrumentos a los requisitos y características singulares de las unidades de análisis, fue vital validarlos con los expertos antes de ponerlos a prueba con las personas a las que se aplicaron los instrumentos para asegurarse de que medían lo que se suponía que debían medir.

## **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Los datos cuantitativos se analizaron mediante estadísticas descriptivas e inferenciales. Esto nos permitirá calcular la frecuencia de la variable, así como las frecuencias de cada una de sus dimensiones de forma independiente. Se realizará la prueba

estadística Rho de Spearman para examinar la relación entre las variables investigadas. Posteriormente, se interpretarán los resultados. Cada elemento de datos se puntuará de acuerdo con las directrices de puntuación directa y transformada del manual asociado una vez que las encuestas se hayan aplicado a la muestra completa. A efectos de captura, almacenamiento y posterior análisis estadístico en el software SPSS, todos estos datos se organizaron en una tabla matriz de Excel.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

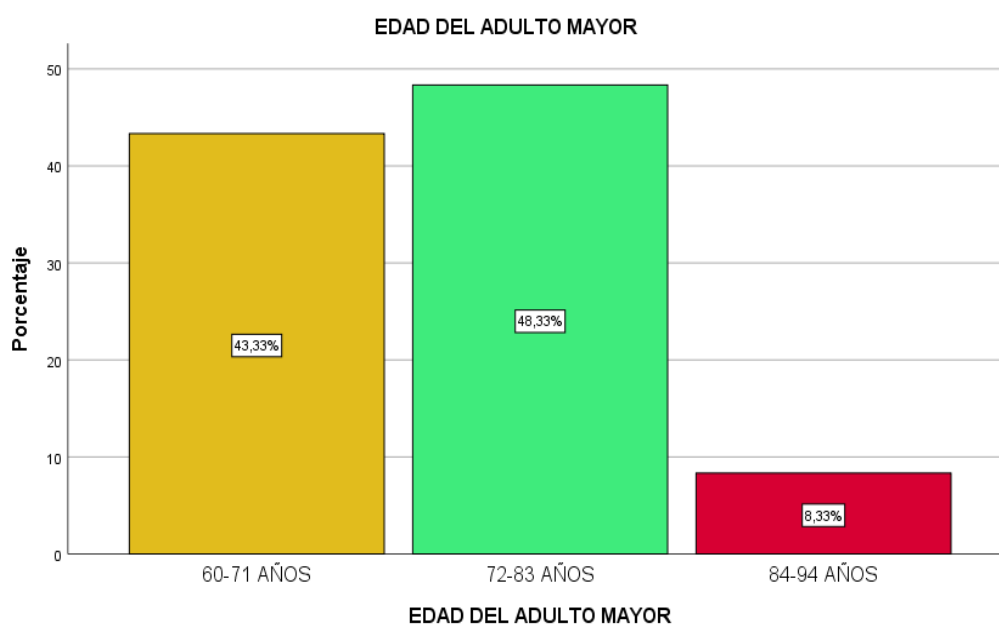
**Tabla N°1**

Frecuencia de edad del adulto mayor

<b>EDAD DEL ADULTO MAYOR</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	60-71 AÑOS	26	43,3	43,3	43,3
	72-83 AÑOS	29	48,3	48,3	91,7
	84-94 AÑOS	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°1**

Edad del adulto Mayor



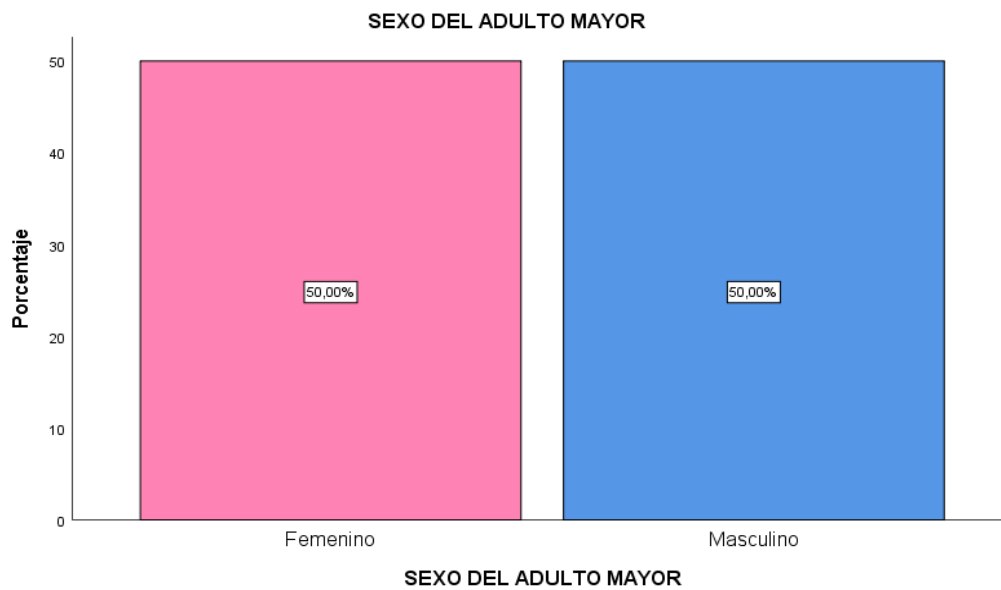
**Tabla N°2**

Frecuencia Sexo del Adulto Mayor

<b>SEXO DEL ADULTO MAYOR</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	30	50,0	50,0	50,0
	Masculino	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°2**

Frecuencia Sexo del adulto Mayor



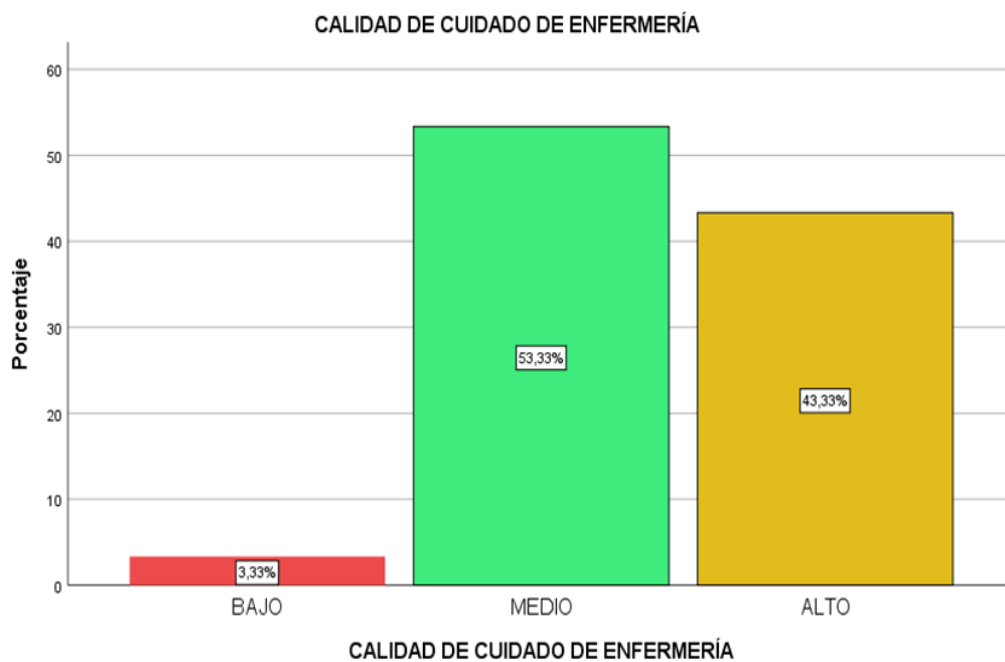
**Tabla N°3**

Frecuencia de Calidad de Cuidado de Enfermería

<b>CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,3	3,3	3,3
	MEDIO	32	53,3	53,3	56,7
	ALTO	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°3**

Frecuencia de Calidad de Cuidado de Enfermería





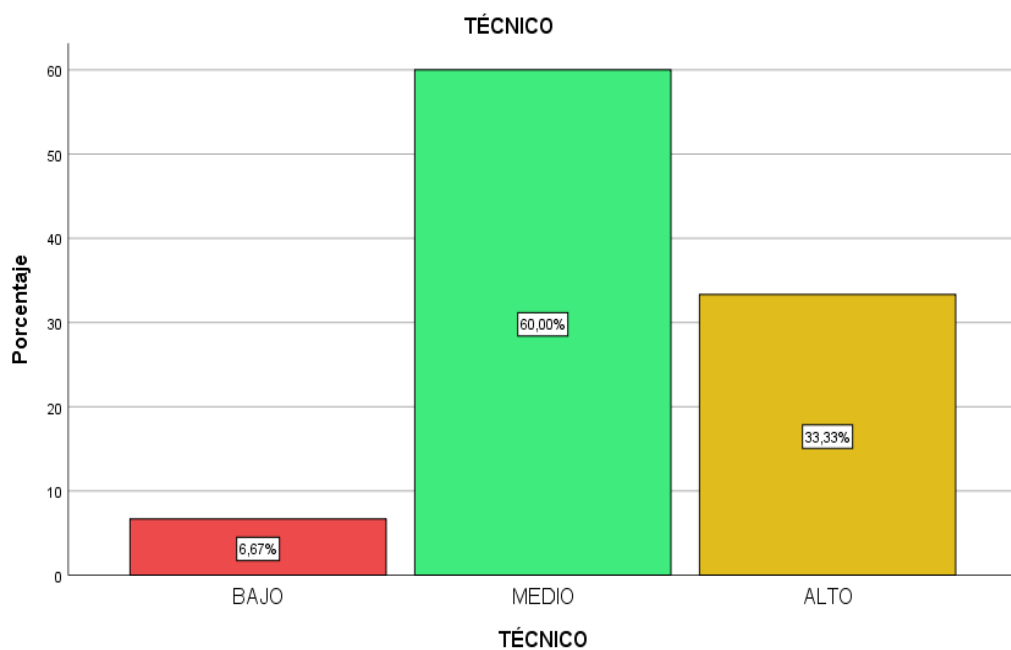
**Tabla N°4**

Frecuencia de la Dimensión Técnico

TÉCNICO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	6,7	6,7	6,7
o	MEDIO	36	60,0	60,0	66,7
	ALTO	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°4**

Frecuencia de la Dimensión Técnico



**Tabla N°5**

Frecuencia de la Dimensión Humana

---

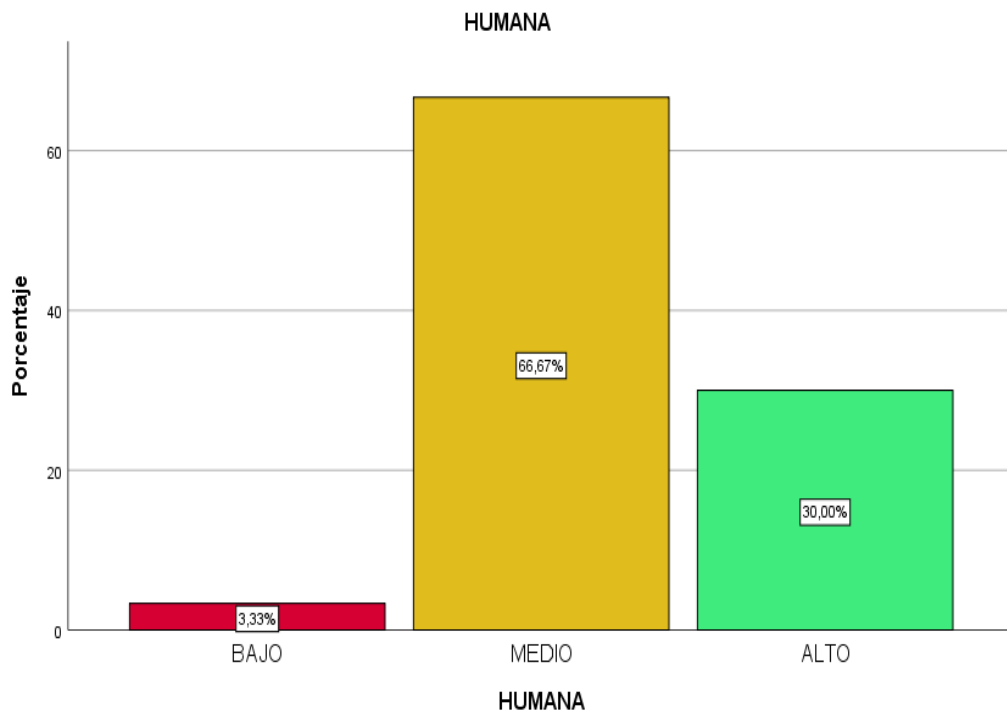
**HUMANA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	BAJO	2	3,3	3,3	3,3
o	MEDIO	40	66,7	66,7	70,0
	ALTO	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

---

**Figura N°5**

Frecuencia de la Dimensión Humana



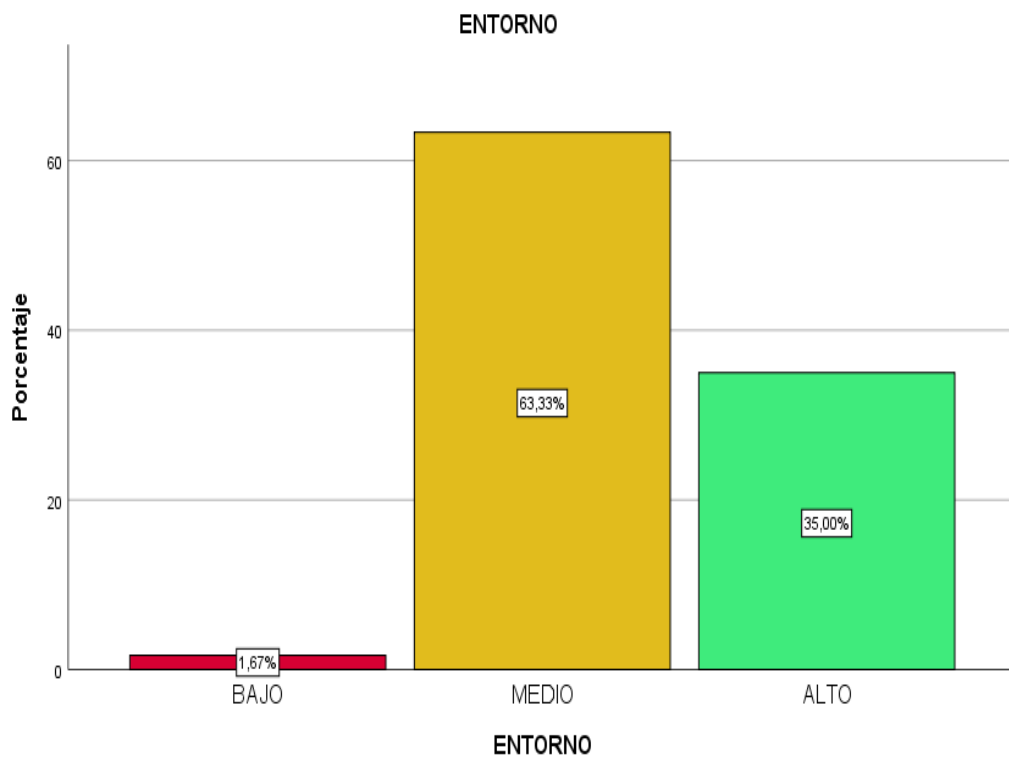
**Tabla N°6**

Frecuencia de la Dimensión Entorno

<b>ENTORNO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIO	38	63,3	63,3	65,0
	ALTO	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°6**

Frecuencia de la Dimensión Entorno



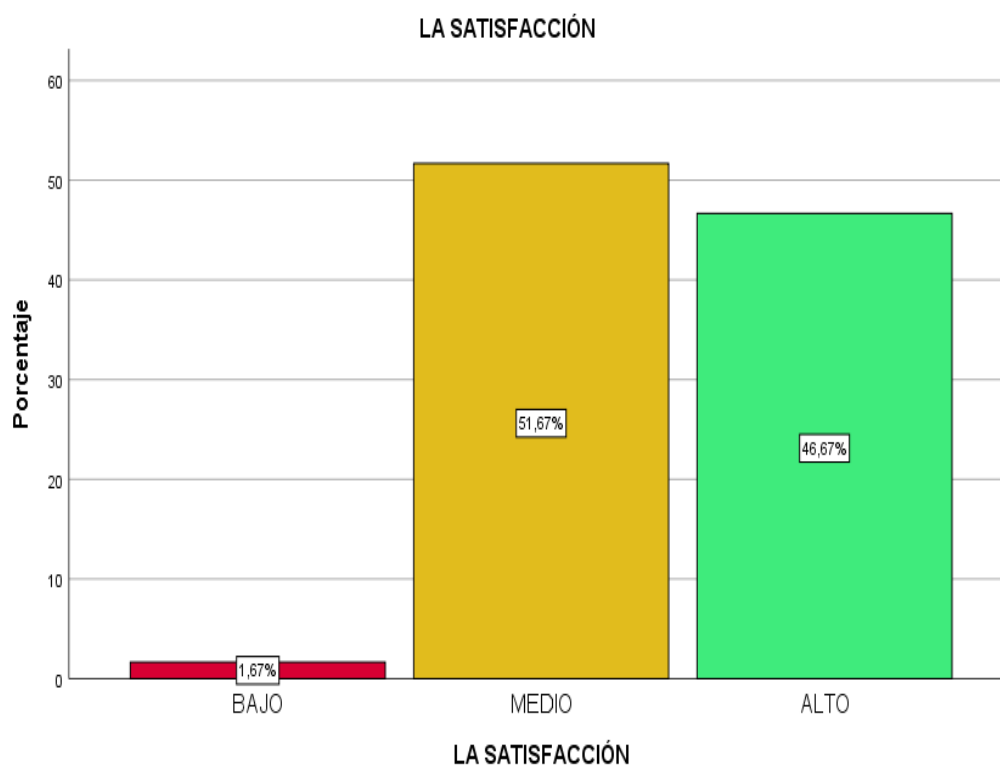
**Tabla N°7**

Frecuencia de la Satisfacción

LA SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIO	31	51,7	51,7	53,3
	ALTO	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°7**

Frecuencia de la Satisfacción



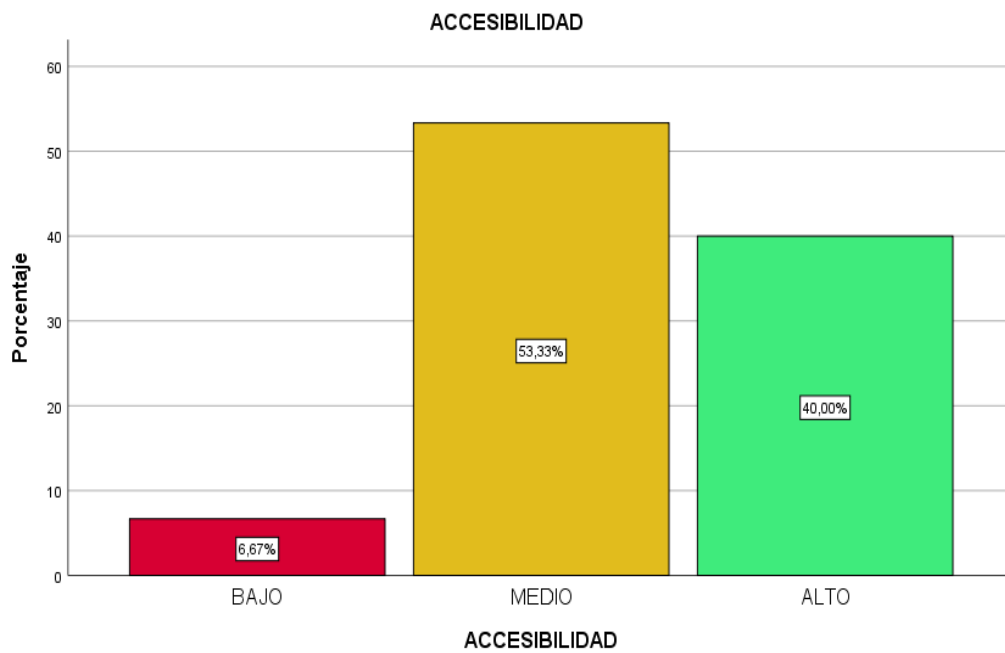
**Tabla N°8**

Frecuencia de la Dimensión de la Accesibilidad

<b>ACCESIBILIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	6,7	6,7	6,7
o	MEDIO	32	53,3	53,3	60,0
	ALTO	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°8**

Frecuencia de la Dimensión de la Accesibilidad



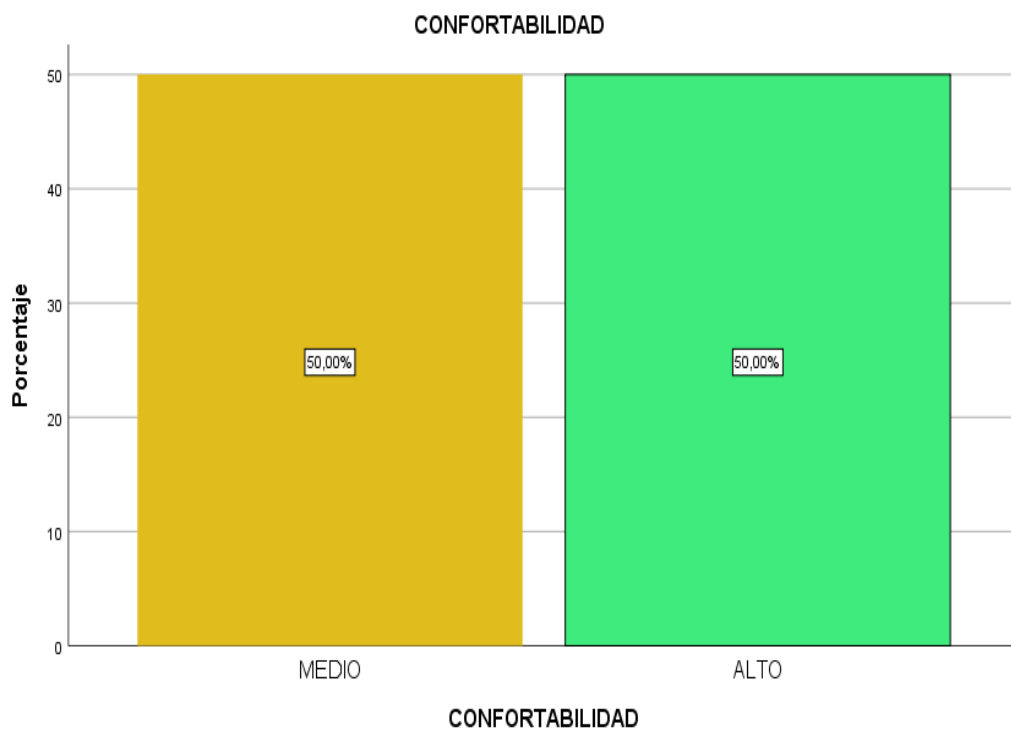
**Tabla N°9**

Frecuencia de la Dimensión de la Confortabilidad

<b>CONFORTABILIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	30	50,0	50,0	50,0
	ALTO	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°9**

Frecuencia de la Dimensión de la Confortabilidad



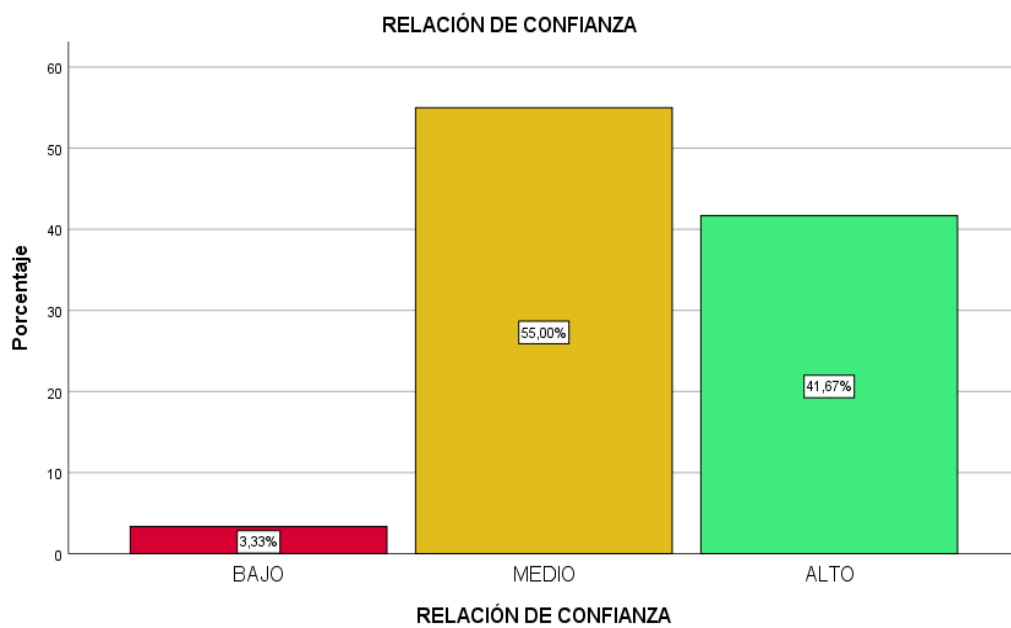
**Tabla N°10**

Frecuencia de la Dimensión Relación de Confianza

<b>RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,3	3,3	3,3
	MEDIO	33	55,0	55,0	58,3
	ALTO	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura N°10**

Frecuencia de la Dimensión Relación de Confianza



## 5.2. Interpretación de resultados

**En la Tabla y figura N°1:** Se identifica la Edad del adulto Mayor de 60 participantes, el 48,3% (29) Adultos Mayores poseen edades entre 72 a 83 Años, el 43.3% (26) Adultos Mayores poseen edades entre 60 a 71 Años y por último el 8.3% (5) poseen entre 84 a 94 Años.

**En la Tabla y figura N°2:** Se identifica el Sexo (genero) del adulto Mayor de 60 participantes, el 50% (30) Adultos Mayores son Femeninos y el 50% (30) Adultos Mayores son Masculinos.

**En la tabla y figura N°3:** Se identifica que la calidad de cuidado de enfermería de 60 Adultos Mayores, el 53,3% (32) Adultos mayores experimentaron una calidad de atención de enfermería medio, 43.3% (26) Adultos mayores reporto una calidad del cuidado de enfermería Alta, y solo el 3.3% (2) Adultos mayores indico una baja calidad del cuidado de enfermería.

**En la tabla y figura N°4:** Se identifica que la dimensión Técnico de la calidad de cuidado de enfermería de 60 Adultos mayores, el 60,0% (36) Adultos mayores experimentaron una calidad de atención de enfermería medio, el 33.3% (20) Adultos mayores reporto una calidad del cuidado de enfermería Alta, y solo el 6.7% (4) Adultos mayores indico una baja calidad del cuidado de enfermería.

**En la tabla y figura N°5:** Se identifica que la dimensión Humana de la calidad de cuidado de enfermería de 60 Adultos mayores, el 66,7% (40) Adultos mayores experimentaron una calidad de atención de enfermería medio, el 30.0% (18) Adultos mayores reporto una calidad del cuidado de enfermería Alta, y solo el 3.3% (2) Adultos mayores indico una baja calidad del cuidado de enfermería.

**En la tabla y figura N°6:** Se identifica que la dimensión del Entorno de la calidad de cuidado de enfermería de 60 Adultos mayores, el 63,3% (38) Adultos mayores experimentaron que la dimensión del Entorno de la calidad de atención de enfermería medio, el 35.0% (21) Adultos mayores reporto que la dimensión del Entorno de la calidad



del cuidado de enfermería Alta, y solo el 1.7% (1) Adultos mayores indico una baja dimensión del Entorno de la calidad del cuidado de enfermería.

**En la tabla y figura N°7:** Se identifica que la satisfacción de 60 Adultos mayores, el 51,7% (31) Adultos mayores experimentaron una satisfacción medio, el 46.7% (28) Adultos mayores reporto una satisfacción Alta, y solo el 1.7% (1) Adulto mayor indico una baja satisfacción.

**En la tabla y figura N°8:** Se identifica que la dimensión de accesibilidad de la satisfacción de 60 Adultos mayores, el 53,3% (32) Adultos mayores experimentaron que la dimensión de accesibilidad de la satisfacción medio, el 40.0% (24) Adultos mayores reporto que la dimensión de accesibilidad de la satisfacción es Alta, y solo el 6.7% (4) Adulto mayor indico una baja que la dimensión de accesibilidad de la satisfacción.

**En la tabla y figura N°9:** Se identifica que la dimensión de confortabilidad de la satisfacción de 60 Adultos mayores, el 50,0% (30) Adultos mayores experimentaron que la dimensión de confortabilidad de la satisfacción es medio, y el 50.0% (30) Adultos mayores reporto que la dimensión de confortabilidad de la satisfacción es Alta.

**En la tabla y figura N°10:** Se identifica que la dimensión de relación de confianza de la satisfacción de 60 Adultos mayores, el 55,0% (33) Adultos mayores experimentaron que la dimensión de relación de confianza de la satisfacción es medio, el 41.7% (25) Adultos mayores reporto que la dimensión de relación de confianza de la satisfacción es Alta, y solo el 3.3% (2) Adulto mayor indico una baja que la dimensión de relación de confianza de la satisfacción.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

#### 6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla N°11 Prueba de normalidad

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD	DE	,330	60	,000	,716	60	,000
CUIDADO	DE						
ENFERMERÍA							
LA		,333	60	,000	,689	60	,000
SATISFACCIÓN							

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** en la tabla N°11 se identifica la prueba de normalidad donde, según los grados de libertad o la cantidad de población 60 mayor a 50 se decide trabajar con Kolmogorov-Smirnov. Según la significancia arroja para ambas variables un valor de 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, se determina que los datos de ambas variables no poseen una distribución normal por ende se uso la prueba de Rho de Spearman.

#### 6.1.2. Prueba de hipótesis.

##### Hipótesis general

**H1:** Existe relación entre determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**H0:** No existe relación entre determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**Sig:** 5%

**Tabla N°12:** Correlación de la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción.

## Correlaciones

	CALIDAD DE LA CUIDADO DE ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,557**
n	Sig. (bilateral)	,000
	N	60
	Coeficiente de correlación	,557**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla N°12 se identifica la significancia 0.000 es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula y se valida la hipótesis alterna consecuencia: Existe relación entre determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Según el coeficiente de relación Rho de Spearman se identifica un valor de 0,557 lo que indica una correlación positiva moderada.

### Hipótesis específica 1:

**HE1:** Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**H0:** No existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el

servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**Sig:** 5%

**Tabla N°13:** Correlación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción.

<b>Correlaciones</b>			TÉC NIC O	LA SATISFA CCIÓN
Rho	TÉCNIC	Coefi	1,00	,558**
de	O	ciente	0	
Spea		de		
rman		correl		
		ación		
		Sig.	.	,000
		(bilate		
		ral)		
		N	60	60
	LA	Coefi	,558**	1,000
	SATISFA	ciente		
	CCIÓN	de		
		correl		
		ación		
		Sig.	,000	.
		(bilate		
		ral)		
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla N°13 se identifica la significancia 0.000 es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula y se valida la hipótesis alterna consecuencia: Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto

mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Según el coeficiente de relación Rho de Spearman se identifica un valor de 0,558 lo que indica una correlación positiva moderada.

**Hipótesis específica 2:**

**HE2:** Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**H0:** No existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**Sig: 5%**

**Tabla N°14:** Correlación entre la dimensión Humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción

<b>Correlaciones</b>			HUM ANA	LA SATISFA CCIÓN
Rho de Spear man	HU MAN A	Coefficient e de correlació n	1,00 0	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000

LA SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla N°14 se identifica la significancia 0.000 es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula y se valida la hipótesis alterna consecuencia: Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Según el coeficiente de relación Rho de Spearman se identifica un valor de 0,584 lo que indica una correlación positiva moderada.

### **Hipótesis específica 3:**

**HE3:** Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**H0:** No existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

**Sig:** 5%

**Tabla N°15:** Correlación entre la dimensión Entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción.

<b>Correlaciones</b>				
	ENTORNO	LA SATISFACCIÓN		
Rho de Spearman	ENTORNO	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	LA SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla N°15 se identifica la significancia 0.000 es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula y se valida la hipótesis alterna consecuencia: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Según el coeficiente de relación Rho de Spearman se identifica un valor de 0,582 lo que indica una correlación positiva moderada.

## **VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **7.1. Comparación de los resultados**

De acuerdo con el objetivo general, existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Fuseini (2022) donde identifiqué que existe relación entre la satisfacción con la calidad del cuidado de enfermería en ancianos, con un p. valor de 0,001.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados concuerdan con Amare (2021) donde identifiqué que, si existe relación entre la satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería hospitalaria en los hospitales públicos de la región oriental de Amhara, noreste de Etiopía, 2020, con el p. valor de 0.05.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. Estos resultados discrepan con los objetivos por Ruiz (2020) donde dice que no existe relación en el nivel de satisfacción de los adultos hospitalizados con la atención proporcionada por el personal de enfermería en una institución pública en Matamoros, Tamaulipas, México, con el p. valor de 0.062.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados concuerdan con Barnicot (2020) donde identifiqué que, si existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en adultos mayores, con el p. valor de 0.01.



Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados Concuerdan con Araujo y Muñoz (2021) donde identifico que existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de las personas mayores en un hospital público de Trujillo, 2021, con un p. valor de 0,046.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados Concuerdan con Fernández y Servan (2021) donde identifico que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios adultos mayores en el Servicio de Medicina del Hospital María Auxiliadora, 2020, con un p. valor de 0,000.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados Concuerdan con los objetivos con Medina (2021) donde identifico que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, con un p. valor de 0,000.

Existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024. Con una sig. o p-valor de 0.000. También estos resultados Concuerdan con Jaramillo (2020) donde identifico que existe relación entre satisfacción con el cuidado de enfermería, según la percepción de los adultos mayores hospitalizados en Huarmey, en 2020., con un p. valor de 0,003.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se ha podido obtener una correlación  $r_s=557$  y un p-valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de la investigadora y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

En cuanto al objetivo específico 1, se ha podido obtener una correlación  $r_s=558$  y un p-valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de la investigadora y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

En cuanto al objetivo específico 2, se ha podido obtener una correlación  $r_s=584$  y un p-valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

En cuanto al objetivo específico 3, se ha podido obtener un coeficiente de correlación  $r_s=582$  y un p-valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del

adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.

### **Recomendaciones**

**Primera:** A nivel general, se recomienda continuar con las estrategias y acciones optadas por el Hospital Víctor Ramos Guardia, por cuanto los resultados obtenidos a nivel descriptivo indican la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los adultos mayores, esto evidencia el compromiso no solo de los profesionales que conforman las Rondas de Seguridad para el Paciente (RSP), sino también de cada uno de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Medicina hospitalización.

**Segunda:** Además el profesional de enfermería debe de seguir demostrando un alto nivel de dedicación a su trabajo en favor de la salud de las personas adultas mayores, se aconseja a los miembros del personal de enfermería que sigan desarrollando sus competencias profesionales para seguir ofreciendo a los pacientes una atención de alta calidad, lo que queda demostrado por la satisfacción de los pacientes.

**Tercera:** El personal de enfermería debe seguir esforzándose por alcanzar los más altos niveles de atención en todos los ámbitos, incluida la confianza en el paciente, la respuesta a sus preguntas y preocupaciones, la creación de un entorno en el que los pacientes se sientan seguros de la atención recibida, la empatía, la consideración no sólo del dolor de los pacientes sino también de sus estados mentales y cognitivos en ese momento, y el mantenimiento de los recursos necesarios, el entorno físico y otras condiciones. Todos estos factores contribuyen a la satisfacción de los pacientes.

**Cuarta:** Todas las enfermeras deberían tener en cuenta las conclusiones de este estudio para subrayar la importancia de prestar una atención de alta calidad como componente fundamental de la satisfacción del paciente.

**Quinta:** Las conclusiones de este estudio deberían ser tenidas en cuenta por futuros estudiosos y utilizadas como base para sus propias investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Enfermería y partería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2024 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
2. ONU. Más enfermeras para los menos atendidos | Noticias ONU [Internet]. 2018 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>
3. OPS. Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor a la próxima pandemia - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2023 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2023-reducir-deficit-profesionales-enfermeria-es-fundamental-para-responder-mejor>
4. Colegio Oficial Enfermería Pontevedra. INFORME | Situación de la Enfermería en el Mundo – Colegio de Enfermería de Pontevedra [Internet]. [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://coepo.com/Colegio/informe-situacion-de-la-enfermeria-en-el-mundo/>
5. Silva JTL, Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023: Quality of nursing care and satisfaction of older adults attending the Hospital Vitarte, Lima 2023. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades. 14 de octubre de 2023;4(4):644-58.
6. U. Winter Cabana Lopez [Internet]. [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8702/T061\\_43632534\\_S.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8702/T061_43632534_S.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
7. ASIS DEL PERÚ [Internet]. [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>
8. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría,

Hospital de Emergencia de Villa el Salvador [Internet]. [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uigv.edu.pe/item/bb3f26b6-6916-45fc-a707-37ae6689abd0>

9. Jara B. Ancash Noticias. 2024 [citado 11 de octubre de 2024]. Jara B. Áncash: detectan a más de 400 enfermeros con presunta habilitación irregular - Ancash Noticias Ancash Noticias. Disponible en: <https://ancashnoticias.com/2024/07/01/ancash-detectan-a-mas-de-400-enfermeros-con-habilitacion-irregular/>
10. Maldonado C, Lizbeth R, Silva C, Consuelo H, Miranda MÑ, Isabel M. Maldonado C, Lizbeth R. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.
11. Betzy K. Apoyo emocional y satisfacción del cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, Huarmey, 2020. Unsedupe [Internet]. 2020 [cited 2024 Aug 20]; Available from: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3607>.
12. Cano A, Carmen M del. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cuba Enferm. diciembre de 2004;20(3):0-0.
13. López MAG. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Rev Cuid. 17 de julio de 2015;6(2):1108-20.
14. Ramírez-Sánchez SC, Pérez-Solís OM, Lozano-Rangel O, Ramírez-Sánchez SC, Pérez-Solís OM, Lozano-Rangel O. Perspectiva de la Investigación en Enfermería: El caso México. Ene [Internet]. 2019 [citado 12 de octubre de 2024];13(4). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1988-348X2019000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2019000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
15. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación [Internet]. 1.<sup>a</sup> ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 12 de octubre de 2024]. Disponible en:

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>

16. Cabana L. Facultad de Ciencias de la Salud [Internet]. [citado 12 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8702/T061\\_43632534\\_S.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8702/T061_43632534_S.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
17. Fuseini AG, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open*. 2022;9(2):1286-93.
18. Wudu MA. Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Prefer Adherence*. 2021;15:177-85.
19. Celeiro T. Calidad de vida en adultos mayores entre 70 a 85 años institucionalizados.
20. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS Rev Enferm*. 30 de junio de 2020;5(14):1-9.
21. Barnicot K, Allen K, Hood C, Crawford M. Older adult experience of care and staffing on hospital and community wards: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 26 de junio de 2020;20(1):583.
22. Izquierdo C. C. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82175/Izquierdo\\_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82175/Izquierdo_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Araujo\_RMMuñoz\_PEJ-SD.pdf [Internet]. [citado 12 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo\\_RMMu%C3%B1oz\\_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo_RMMu%C3%B1oz_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Fernández \_SV-Servan\_TB-SD.pdf [Internet]. [citado 12 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62871/F>

ern%c3%a1ndez%20\_SV-Servan\_TBSD.pdf?sequence=1&isAllowed=

25. Diaz M, Mardely D, Calderón MR, Enrique L. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.
26. Sandoval BJ. ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cf320a08-b6fe-4149-83cb-651ae16764c8/content>
27. Jaramillo, la satisfacción con el cuidado de enfermería según la percepción de los adultos mayores hospitalizados en Huarmey, en 2020. <https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3607/51138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Grajales Z, A R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index de Enfermería [Internet]. 2004;13(44-45):42-6. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
29. Torres D, Torres D. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. Multimed [Internet]. 2021;25(5):- Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-48182021000500014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014)
30. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Revista Compendium [Internet] 2015 [Consultado 2021 Sep 26]; 18(35). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
31. ReiDoCrea 12 ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 1. Páginas 12-20 cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente job qualification and satisfaction: a study about employment which we have been previously trained for [Internet].

Available from: <https://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf>

- 32.** Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2016 Dec 29;32(4). Available from: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986/217#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Virginia%20Henderson>
- 33.** Davis-Toledo G, Bustamante-Muñoz W, López-Caja I, Davis-Toledo G, Bustamante-Muñoz W, López-Caja I. La buena enfermera según las personas mayores: “que sea amable, dedicada y que me explique.” *Index de Enfermería* [Internet]. 2020 Sep 1;29(3):117–21. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004)
- 34.** Cañada Dorado A, Drake Canela M, Olivera Cañadas G, Mateos Rodilla J, Mediavilla Herrera I, Miquel Gómez A. Despliegue de la estrategia de seguridad del paciente en atención primaria de la Comunidad de Madrid. *Revista de Calidad Asistencial*. 2015 Jan;30(1):31–7. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.004>
- 35.** Dora R, Malpica, Alexandra Sánchez Hernández C, Granoble G, García Martínez M, Aucapiña M, et al. Pertinencia de enfermería, según las competencias percibidas por los graduados de la Universidad de Guayaquil Nursing relevance, according to the competencies perceived by the graduates of the Guayaquil University [Internet]. [cited 2024 Aug 29]. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n5/1727-897X-ms-21-05-1035.pdf>
- 36.** Coordinadores R, Hall J, Arellano. *La Casuística: Una metodología para la ética aplicada* [Internet]. Available from: <http://unidadbioetica.com/libros/Casu%C3%ADstica.pdf>
- 37.** Julián Pérez Porto, Gardey A. Hincapié - Qué es, definición y concepto [Internet]. *Definición.de*. Definicion.de; 2018 [cited 2024 Aug 29]. Available from:



<https://definicion.de/hincapie/#:~:text=Hacer%20hincapi%C3%A9%2C%20en%20este%20contexto>

38. ¿Qué es el Alzheimer? [Internet]. Alzheimer's Disease and Dementia. 2019. Available from: <https://www.alz.org/alzheimer-demencia/que-es-la-enfermedad-de-alzheimer>
39. Julián Pérez Porto. Autorreflexión - Qué es, definición, ejemplos y beneficios [Internet]. Definición.de. Definicion.de; 2024 [cited 2024 Aug 29]. Available from: <https://definicion.de/autorreflexion/#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20acto>
40. Martín-Sánchez FJ, Alonso F, Merino C. El paciente geriátrico en urgencias. Anales del Sistema Sanitario de Navarra [Internet]. 2021;33:163–72. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272010000200017#:~:text=Por%20paciente%20geri%C3%A1trico%20se%20entiende](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200017#:~:text=Por%20paciente%20geri%C3%A1trico%20se%20entiende)
41. Guerrero-Castañeda RF, Prado MLD, Kempfer SS, Ojeda Vargas MG. Momentos del Proyecto de Investigación Fenomenológica en Enfermería. Index de Enfermería [Internet]. 2017 Jun 1;26(1-2):67–71. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962017000100015](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100015)
42. de C. Teoría sociohistórica [Internet]. Wikipedia.org. Wikimedia Foundation, Inc.; 2009 [cited 2024 Sep 1]. Available from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_sociohist%C3%B3rica](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_sociohist%C3%B3rica)
43. de C. afección de larga duración y, por lo general, de progresión lenta [Internet]. Wikipedia.org. Wikimedia Foundation, Inc.; 2006. Available from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Enfermedad\\_cr%C3%B3nica](https://es.wikipedia.org/wiki/Enfermedad_cr%C3%B3nica)
44. Tamayo y Tamayo, Mario - El Proceso de La Investigación Científica | PDF | Conocimiento | Epistemología [Internet]. Scribd. Available from: <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES		METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre determinar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.</p>	<p>Calidad de cuidado de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica</li> <li>- Humana</li> <li>- Entorno</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>investigación básica</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Relacional</p>

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			<b>Diseño:</b> No experimental
¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?	Determinar la relación entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.		-	<b>Población y muestra:</b> 60 pacientes adultos mayores, hospitalizados en servicio de medicina.

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2024.</p>	<p>H</p>	<p>H</p>	<p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta, cuestionario</p>
---	---	---	----------	----------	---

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



### PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Buenos días: Soy bachiller de la carrera de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica. Mi nombre es: Melissa Fiorela Morales Dueñas. Los siguientes test, son parte de la investigación que tiene por objetivo “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, los test son de carácter anónimo y los resultados serán empleados solamente con fines de estudio.

#### 1. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

**Edad:** \_\_\_\_\_Años

**Sexo:** (F) (M)

#### 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

A continuación, le entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen tres posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes, que le mencionaré:

3= SIEMPRE:	2 = A VECES:	1 = NUNCA:
Cuando esas actividades los observa frecuentemente para satisfacer sus necesidades.	Cuando esas actividades lo realizan de vez en cuando.	Cuando nunca realiza esa actividad.

ITEMS		3	2	1
<b>Calidad de Cuidado de Enfermería</b>				
<b>TÉCNICO</b>				
1.	La enfermera en sus intervenciones te transmite confianza			
2.	La enfermera administra el tratamiento en el horario programado			
3.	La enfermera brinda un cuidado de calidad y con calidez			
4.	La enfermera se lava las manos antes y después de atenderlo			
5.	La enfermera inspira seguridad y confianza en su trabajo.			
6.	La Enfermera le informa a detalle los procedimientos que va realizar.			
<b>HUMANA</b>				
7.	La enfermera le llama por su nombre			
8.	La enfermera se muestra atenta a sus dudas.			
9.	La enfermera muestra interés le genera empatía y amabilidad			
10.	La enfermera le brinda ayuda emocional.			
11.	La enfermera es oportuna le atiende con prontitud			
12.	La enfermera es oportuna a su solicitud (llamado)			
<b>ENTORNO</b>				
13.	La enfermera respeta la privacidad o individualidad			
14.	La enfermera muestra interés por mantener limpio y ordenado el ambiente terapéutico			
15.	La enfermera muestra interés por la limpieza del servicio.			

16.	La enfermera promueve la comodidad en su cuidado personal x			
17.	La enfermera muestra preocupación por su comodidad y confort			
18.	La enfermera promueve la actividad física libre de riesgos			
19.	La enfermera le educa para el cuidado en el hogar			
20.	La enfermera orienta sobre los efectos adversos del medicamento.			
<b>Cuestionario para medir la satisfacción</b>				
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
21	La enfermera está cerca a Ud. cuando más lo necesita para aliviar su dolencia.			
22	La enfermera muestra relación de apoyo cuando administra la medicación y los procedimientos en el tiempo programado			
23	La enfermera realiza rondas de enfermería por ambiente indagando por su salud.			
24	La enfermera brinda ayuda oportuna a su llamado			
25	La enfermera muestra su disposición para ayudarlo			
<b>CONFORTABILIDAD</b>				
26	La enfermera promueve en el servicio las condiciones para su descansar con comodidad			
27	La enfermera le motiva para mantenerle con un buen estado de animo			
28	Es la enfermera quien promueve la unidad limpia y ordenada			
29	La enfermera es dinámica está pendiente de los detalles, se anticipa a los hechos.			

30	La enfermera está pendiente de las necesidades básicas del paciente (le ayuda de vestir, le ayuda comer)			
31	La enfermera es carismática habla con un tono de voz suave			
32	La enfermera muestra interés para prevenir las complicaciones de su enfermedad			
<b>RELACIÓN DE CONFIANZA</b>				
33	La enfermera muestra interés en aclarar sus dudas			
34	La enfermera le permite hacerle preguntas sobre su enfermedad			
35	La enfermera muestra cordialidad para atenderlo			
36	La enfermera muestra empatía (sentimientos de la otra persona) en una conversación			
37	La enfermera respeta sus decisiones personales			
38	La enfermera muestra honestidad cuando le atiende			
39	La enfermera se identifica por su nombre.			



### Anexo 3: validación de jueces expertos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guzmán, Huaraz 2024.  
 Nombre del Experto: Mag. Lic. Yrma Soto García

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si Cumple	

##### III. OBSERVACIONES GENERALES

Si se puede aplicar



Lic. Yrma Soto García  
 CEP N° 41454

Apellidos y Nombres del validador: Yrma Soto García  
 Grado académico: Magister  
 N° DNI:

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Calidad del Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huancayo, 2021.

**Nombre del Experto:** Norma Jenny Palma Aparicio

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	cumple.	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario		8, 29
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

  
 Dra. Norma Jenny Palma Aparicio  
 Especialista en  
 Emergencias y Desastres

Apellidos y Nombres del validador: Palma Aparicio Norma Jenny  
 Grado académico: Maestría  
 N°. DNI: 40422728

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

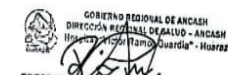
Título de la Investigación: *Calidad del Cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor atendido en el servicio de medicina del hospital Victor Ramos Guardia de Huancayo - 2021.*

Nombre del Experto: *Rosalía Espinoza Espinoza*

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES



*Rosalía Espinoza Espinoza*

Apellidos y Nombres del validador: *Espinoza Espinoza Rosalia*

Grado académico: *Maestra*

N°. DNI:

**Anexo 4: Base de datos**

CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA																				LA SATISFACCIÓN																			
TÉCNICO						HUMANA						ENTORNO								ACCESIBILIDAD					CONFORTABILIDAD						RELACIÓN DE CONFIANZA								
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
7	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3		
11	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
12	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	



32	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1		
33	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1		
34	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	
35	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
36	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
37	3	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	
38	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1		
39	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1		
40	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1		
41	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1		
42	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
43	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2			
44	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1		
45	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
46	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
47	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1		
48	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1		
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	

50	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1
51	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
52	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2
53	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1
54	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
55	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	
56	3	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
57	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	
58	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
59	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2
60	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2

## Evidencia Documentaria



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N°045-2020-UNAI/DCD

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Chincha Alta, 15 de agosto del 2024

**OFICIO N°756-2024-UAI-FCS**

**Dr. Douglas López**

**Director**

**HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA**

**Presente.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Dra. Susana Marleni Atuncar Deza**

DECANA (E)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 [www.autonomaica.edu.pe](http://www.autonomaica.edu.pe)



## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, **MORALES DUEÑAS, Melissa Fiorela** identificada con código N° 0071384510, del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la tesis denominada **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR, ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ – 2024."**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 15 de agosto del 2024



*[Handwritten Signature]*  
-----  
**Dra. Susana Marleni Atuncar Deza**  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE

(FUT)

SOLICITO:

solicito permiso para realizar mi  
proyecto de Investigación

SEÑOR DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL "VICTOR RAMOS GUARDIA" DE HUARAZ.

YO Morales Durán Melissa Fiorella con DNI 71384510  
(Apellidos y Nombres)

Domicilio: Molecón Norte S/N - Independencia N° Cel. 936262257  
(Jr.-Mz-Av-Distto-Provincia)

ANTE USTED CON EL DEBIDO RESPETO ME PRESENTO Y EXPONGO;

Que; por motivo de titulación de la especialidad de enfermería  
de la Universidad Autónoma de Ica, solicito se me  
autoricar la encuesta a los pacientes del departamento de  
Medicina Hospitalización, por lo que solicito su apoyo.

POR LO EXPUESTO SOLICITO A USTED SEÑOR DIRECTOR ACCEDA A MI PETICIÓN.

HUARAZ; 21 DE Agosto 20 24

  
FIRMA DEL INTERESADO

ADJUNTO (COPIAS)

1. proyecto de Investigación
2. Resolución de aprobación
3. Copia de DNI
4. Carta de presentación de la Universidad
5. Paga por derecho.



06763

SECRETARÍA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

MEMORANDUM. No. 1432-2024-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación

A : Dr. Ricardo Natividad Collas  
Jefe del Departamento de Medicina

FECHA : Huaraz, 22 de Agosto del 2024

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza el Proyecto de Investigación titulado "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, atendido en el servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia"-Huaraz-2024"

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite a Morales Dueñas Melissa Fiorela, para la ejecución del proyecto mencionado en el Departamento a su cargo, por lo que se le solicita en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

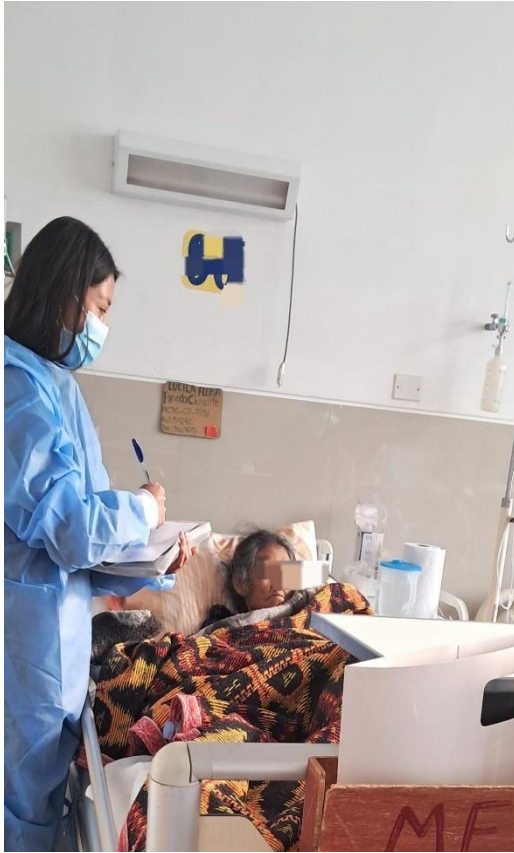
Atentamente,



DLDG/CRA/jrc.  
c.c. Sec. Dirección  
Depto. de Medicina  
Hz.22.08.2024

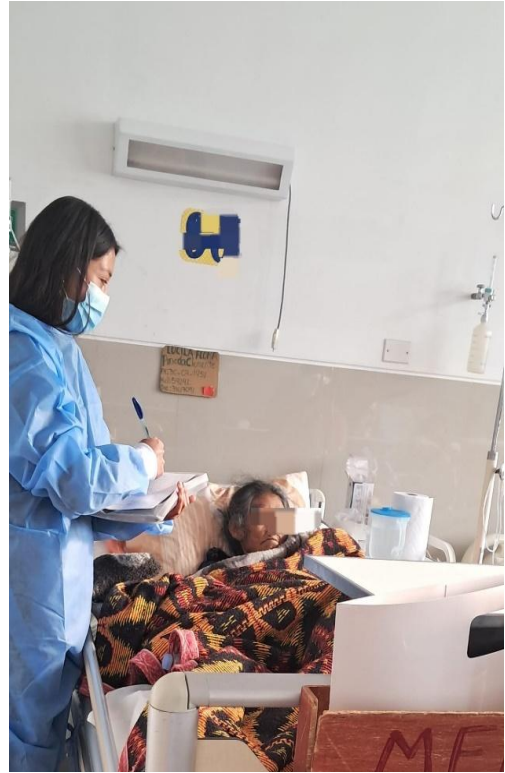
  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - ANCASH  
Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz  
M.C. DOUGLAS LÓPEZ DE GUIMARAES  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CMP: 078813 DNI: 31674722

## Anexo 5: Evidencia fotográfica









## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% similitud

### 15. TESIS\_MORALES DUEÑAS MELISSA FIORELA (1).docx

 Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::3117:416979550

Fecha de entrega  
17 dic 2024, 3:22 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
17 dic 2024, 4:29 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
15. TESIS\_MORALES DUEÑAS MELISSA FIORELA (1).docx

Tamaño de archivo  
6.9 MB

95 Páginas

17,178 Palabras

86,417 Caracteres




## 18% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 8%  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

- 17% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 8% 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.autonomaedica.edu.pe	7%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	7%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	repositorio.unh.edu.pe	0%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%
6	Publicación	Gutierrez Vizcarra, Jorge Luis   Mendoza Roncal, Anabary Maria   Morales Rojas, Ke...	0%
7	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	0%
8	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2022-04-12	0%
9	Trabajos entregados	ucss on 2023-11-17	0%
10	Trabajos entregados	consultoriadeserviciosformativos on 2024-04-07	0%
11	Trabajos entregados	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-13	0%

12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22	0%
13	Publicación	García Rodríguez, Sonia   Chaparro González, Libia Mercedes. "La argumentación..."	0%
14	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-06-29	0%