



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORES:

Espejo Yupanqui, Luzbith Yulisa (orcid.org/0000-0002-8205-922X)

Quispe Condori, Paula Maximiliana (orcid.org/0000-0001-9633-7297)

ASESORA:

Dra. Chun Hoyos, Magali Milagros (orcid.org/0000-0003-4975-1940)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dirigida a nuestros padres y familia por habernos incentivado a seguir con nuestros objetivos como personas y como profesionales, muchos de nuestros logros son gracias a ellos. Dar gracias a Dios por darnos la fuerza y fortaleza para ser mejores personas día a día y seguir cumpliendo nuestras metas.

Agradecimiento

Agradecemos a la universidad César Vallejo que nos ha brindado la oportunidad de poder desarrollarnos como profesionales; nuestro infinito agradecimiento a los Docente de investigación que nos han guiado durante el desarrollo del proyecto para realizar nuestra investigación, a la Dra. Magali Milagros Chun Hoyos por su apoyo y seguimiento en nuestra tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUN HOYOS MAGALI MILAGROS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO,2023", cuyos autores son QUISPE CONDORI PAULA MAXIMILIANA, ESPEJO YUPANQUI LUZBITH YULISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUN HOYOS MAGALI MILAGROS DNI: 15754787 ORCID: 0000-0003-4975-1940	Firmado electrónicamente por: MCHUN12 el 17-07- 2023 08:23:08

Código documento Trilce: TRI - 0586700



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ESPEJO YUPANQUI LUZBITH YULISA, QUISPE CONDORI PAULA MAXIMILIANA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO,2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LUZBITH YULISA ESPEJO YUPANQUI DNI: 71881964 ORCID: 0000-0002-8205-922X	Firmado electrónicamente por: LESPEJOY el 11-07- 2023 16:01:00
PAULA MAXIMILIANA QUISPE CONDORI DNI: 43725772 ORCID: 0000- 0001-9633-7297	Firmado electrónicamente por: PQUSPEC01 el 11-07- 2023 23:15:06

Código documento Trilce: TRI - 0586697

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR /AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de alternativas Likert.....	20
Tabla 2. Tabla de dimensiones.....	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del hospital san juan de lurigancho, 2023....25

GRÁFICO 2: Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: Cualidades del hacer del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del hospital san juan de lurigancho, 202326

GRÁFICO 3: Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: apertura de la comunicación Enfermero – Paciente en el servicio de hospitalización medicina del hospital san juan de lurigancho, 202327

GRÁFICO 4: Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: Disposición para la atención del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del hospital San Juan de Lurigancho, 2023 28

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero del servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho 2023. El tipo de investigación es básica de diseño no experimental, descriptivo, transversal de enfoque cuantitativo, esta investigación conto con una muestra de 80 adultos mayores de 60 a 75 años, como instrumento se utilizó el cuestionario PCHE 3ra Versión con 32 preguntas y como técnica la encuesta que contó con tres dimensiones: Cualidades del hacer del cuidado Enfermero, Apertura a la comunicación Enfermera(o)-Paciente y Disposición para la atención. Los resultados mostraron que el 51,3% de encuestados hospitalizados en el Hospital San Juan de Lurigancho obtuvo un nivel alto de satisfacción del cuidado enfermero y sólo el 8,8% se mostraron no satisfechos. La dimensión con mayor satisfacción fue Cualidades del hacer del cuidado enfermero 67,5% en la dimensión apertura a la comunicación enfermera-paciente el 55.0% mostraron satisfacción medio finalmente la dimensión disposición para la atención del cuidado enfermero el 55.0% se mostraron satisfechos. Finalmente se concluyó que más de la mitad de los adultos mayores hospitalizados se encuentran con satisfacción alta del cuidado enfermero.

Palabras clave: Satisfacción, Cuidado de enfermería, Adulto Mayor.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of the elderly in the nursing care of the hospitalization medicine service of the Hospital San Juan de Lurigancho 2023. The type of research is basic with a non-experimental, descriptive, cross-sectional design with a quantitative approach, this research I had a sample of 80 older adults from 60 to 75 years old, as an instrument the PCHE 3rd Version questionnaire with 32 questions was used and as a technique the survey that had three dimensions: Qualities of Nursing care, Openness to Nursing communication (o)-Patient and willingness to care. The results showed that 51.3% of those surveyed hospitalized at the San Juan de Lurigancho Hospital obtained a high level of satisfaction with nursing care and only 8.8% were dissatisfied. The dimension with the greatest satisfaction was Qualities of nursing care, 67.5% in the dimension of openness to nurse-patient communication, 55.0% showed medium satisfaction, and finally, the dimension willingness to care for nursing care, 55.0% were satisfied. Finally, it was concluded that more than half of hospitalized older adults are highly satisfied with nursing care.

Keywords: Satisfaction, Nursing care, Older Adult

I. INTRODUCCIÓN

La etapa del envejecimiento conlleva una serie de alteraciones corporales, fisiológicas y psicosociales que viven las personas a medida que avanzan en edad. Estos cambios pueden dar lugar a limitaciones en la vida diaria, lo que requiere una atención adecuada para satisfacer sus expectativas en todo sentido. Los enfermeros cumplen el rol importante de salvaguardar la vida de este grupo adaptándose a sus necesidades específicas (1).

A nivel mundial, se observa un aumento significativo en porcentaje de adultos mayores en la población, lo que plantea grandes retos para las entidades prestadoras de la salud. La OMS refiere a los adultos mayores como personas de 60 años o más que experimentan un declive gradual en sus funciones orgánicas y psicológicas, lo que puede aumentar su vulnerabilidad a enfermedades y afecciones relacionadas con la edad avanzada (2).

A nivel mundial aproximadamente el 50% de los adultos hospitalizados tienen 65 años o más, lo que sugiere que esta población representa una proporción significativa de usuarios en el hospital. Se espera que esta proporción aumente a medida que la población envejezca (3). En Perú no hay una cifra exacta, pero se sabe que los usuarios hospitalizados en Perú ascendieron en los últimos años debido al transcurso de vida de sus habitantes y a la carencia de atención médica adecuada (4).

En el Perú, la longevidad en la población es una verdad demográfica cuya calidad de vida requieren una acción como respuesta inmediata de diversos sectores relacionados con la situación del envejecimiento poblacional, en especial del sector salud. En este sentido, debido a los cambios demográficos y epidemiológicos observados a nivel nacional, las instituciones prestadoras de salud deben actuar de forma rápida y necesariamente a los requerimientos de salud de los de este grupo etario (5).

Al transcurrir los años, asciende la cantidad de atención médica y de enfermería que requieren, lo que aumenta la ocupación de camas de hospital y aumenta la demanda de personal de enfermería. Por lo tanto, la sociedad debe aceptar y comprender las necesidades de las de este grupo de adultos mayores para lograr un acceso equitativo a los servicios de salud (6).

Según Martínez (2018) la realidad problemática se evidencia en la necesidad urgente de mejorar la calidad y seguridad del cuidado brindado por los enfermeros, así como de abordar los requerimientos específicos de la adultez en el contexto, poblacional y epidemiológico que se evidencia en el ámbito nacional (6). Actualmente, los adultos geriátricos, no se encuentran satisfechos con los cuidados que les brindan los enfermeros. Por lo tanto, es importante reflexionar sobre la verdadera esencia de la enfermería. En otras palabras, los enfermeros están proporcionando un cuidado deshumanizado que pone en desventaja la integridad de la persona. Incluso hay hospitales que se centran únicamente en cumplir con las normas biomédicas establecidas (7).

El INEI menciona en su informe técnico sobre población adulta mayor que el 83,9% de las mujeres adultas mayores presentan problemas de salud crónicos, mientras que el 70,0% de la población masculina se encuentra afectada por este problema de salud la diferencia es de 13,9 puntos porcentuales. Las mujeres que viven en las ciudades también tienen los problemas de salud más crónicos (84,8%), mientras que en la capital Lima y en las zonas rurales, 83,7 y 82,7%, respectivamente. En todas las regiones geográficas, una menor proporción de hombres mayores que de mujeres sufren de problemas de salud crónicos. Por lo tanto, se espera un aumento en la atención de instituciones prestadoras de salud para los pacientes geriátricos; la calidez y confianza de los servicios que ofrecen las enfermeras es el objetivo principal en todas las instituciones (5).

La longevidad es un gran grupo de habitantes que reciben asistencia social en todo el mundo. Las necesidades de este grupo son complejas y tienen diferentes orígenes, como el aislamiento social, la falta de economía y el bajo nivel de educación (7).

Es importante conocer lo que implica el tratamiento en la relación enfermero-paciente para garantizar que el paciente este satisfecho de los cuidados de la salud y así lograr beneficios para el paciente en cuanto a la calidad del tratamiento (8). Esta evaluación ahora se conoce como el cumplimiento de los requerimientos del paciente sobre su cuidado y ahora se utiliza como punto de referencia para muchas instituciones públicas y privadas, como una autoevaluación para mejorar las debilidades utilizando ciertas estrategias que se presentan en el área y en el ejercicio profesional. Además, la satisfacción con la enfermería es una impresión

que se experimenta cuando incluye las necesidades de salud de los pacientes, que es un seguimiento continuo de la atención basada en información que se centra en los derechos del paciente, los resultados cuidar al paciente y a los demás y experimentar satisfacción (5).

Debido a esto se realizó la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el Servicio de edicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023? Pues bien, la importancia y los datos obtenidos de este estudio tienen como objetivo ayudar a las enfermeras a obtener resultados actualizados sobre la satisfacción del paciente y planificar estrategias para mejorar su nivel mejorando e implementando un cuidado humanizado de enfermería; así mismo se plantearon las siguientes preguntas específicas ¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a las cualidades del hacer del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor en la apertura a la comunicación enfermero- paciente en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del adulto mayor en la disposición para la atención que brinda el enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho?.

La realización de este estudio se justificó a nivel teórico, porque tiene como objetivo producir nueva información actualizada sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Hospital San Juan de Lurigancho en la atención hospitalaria, teniendo en cuenta varias condiciones, presentándose y asegurando una integralidad y atención completa que permite a los pacientes obtener una mayor satisfacción.

En cuanto a la justificación social del estudio se obtuvo información actualizada sobre satisfacción de los adultos mayores hospitalizados del hospital San Juan de Lurigancho con la atención recibida durante la hospitalización, se obtuvo una respuesta objetiva sobre la calidad del trato y la complacencia del paciente por el trato digno que promueve su mejoramiento en la convivencia del enfermero y paciente.

En cuanto a la justificación metodológica, se procedió a utilizar como método de recolección de datos una encuesta con un cuestionario validado y con el cual posteriormente podremos realizar un análisis estadístico descriptivo como medio para identificar patrones y tendencias en el cuidado gracias a los cuales fue posible

conocer el grado de complacencia asistencial de las personas mayores, lo que permitió dar recomendaciones concretas para su mejora.

Finalmente, el estudio se justifica en la práctica por la necesidad de mejorar los cuidados brindados y la satisfacción del paciente durante su internación en el nosocomio de San Juan de Lurigancho. Se consideró importante conocer la percepción de la persona de la tercera edad para identificar áreas de atención que necesitaban mejorar y desarrollar estrategias para abordarlas. Además, el objetivo es implementar un trato más humano para mejorar la experiencia del paciente y con ello la calidad de vida en los días que se encuentre hospitalizado.

Los resultados de la investigación generaron nuevos conocimientos científicos que fueron útiles para el desarrollo profesional del enfermero para mejorar la prestación de servicios a los adultos mayores generando seguridad, confianza entre enfermero-paciente.

El estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023. En los objetivos específicos se tiene el identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a las cualidades del hacer del cuidado enfermero en el servicio hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023; identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a la apertura de la comunicación enfermero – paciente en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023; identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación a disposición para la atención del cuidado enfermero en el servicio hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Nebsu y col. (Etiopía, 2020) investigaron el artículo titulado “Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia” dicha investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de hospitalización en el Hospital Especializado Black Lion en Addis Abeba, Etiopía, y los factores que lo influyen. Se realizó un estudio transversal basado en instalaciones, en el cual se aplicó una encuesta a 398 pacientes seleccionados al azar, previamente obteniendo su consentimiento verbal y se utilizaron técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados. Como resultado mostraron que el 46,2% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios del hospital. La interacción entre pacientes y proveedores de atención médica y la calidad de las instalaciones fueron los principales factores que influyeron en la satisfacción de los pacientes. Se concluyó que mejorar la calidad de los servicios de atención médica y las instalaciones podría mejorar significativamente el nivel de satisfacción de los pacientes. Además, se recomendó proporcionar capacitación y evaluaciones regulares de la percepción de los pacientes hacia el personal que brinda el cuidado (9).

Díaz (Bolivia, 2018) en su estudio Satisfacción del usuario/cliente sobre la calidad de la atención de enfermería en el servicio de medicina quirúrgica del Instituto Japonés de Gastroenterología en Bolivia, que tuvo como objetivo conocer la satisfacción del usuario/cliente con la atención. Calidad de la atención de enfermería en los servicios médicos y quirúrgicos del Instituto Japonés de Gastroenterología en Bolivia 2017. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, analítico, teniendo en cuenta el tiempo de recolección de datos. Tiene el límite de tiempo de un diseño de línea de tiempo transversal no experimental con una muestra de datos de 291 usuarios/clientes. Se utilizó una escala cerrada SERVQUAL de 20 puntos. medir la calidad del servicio prestado a los usuarios/clientes. Los principales resultados arrojaron que el 24% (69) tienen entre 26 y 35 años; El 61% (179) son mujeres. En cuanto a la dimensión importancia, el 40 por ciento (117) afirmaron que la calidad de atención es regular; En cuanto a la

confiabilidad, el 41% (121) dijo que la calidad es buena; En cuanto a la agilidad de respuesta, el 40% (117) reportó atención regular; Seguridad 53% (153) responde bien; Respecto a la empatía, el 53% (154) dijo que el trato fue bueno. Finalmente, el 45% (132) respondieron bien al cuidado brindado. La conclusión es que los usuarios/clientes perciben como buena la calidad de atención; Sin embargo, hay aspectos que falta mejorar. (10).

Huera (Ecuador, 2017) realizó la tesis “Calidad y percepción del cuidado del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral Sara Espíndola, Tulcán 2017”. El objetivo del estudio fue conocer la percepción de la calidad y el cuidado de los ancianos en geriatría. Para ello se realizó un estudio descriptivo y transversal, en el cual se realizó una entrevista semiestructurada a 30 adultos mayores mediante el cuestionario SERVQUAL. Los resultados obtenidos muestran que el 50% de los pacientes son adultos de 70-80 años y el 60% son hombres, además se reveló que el 90% de los encuestados calificó el tratamiento como excelente. El 50% piensa que es bueno. Por lo tanto, se concluyó que los adultos mayores calificaron la enfermería como excelente a pesar de las potenciales limitaciones del centro geriátrico (11).

Navarrete et al. (Chile, 2021) en su estudio “Cuidado Humanizado de Percepción de Pacientes con Cáncer en el Sur de Chile”, que tiene como objetivo conocer la percepción del comportamiento humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados en un departamento de hemato-oncología en Chile. Se utilizó una metodología transversal, entrevistando a 51 pacientes utilizando datos sociodemográficos y clínicos y el Cuestionario de Percepción del Comportamiento de Enfermería Humanizado, versión 3 (PBHNC 3y), incluidos ancianos y niños. Los resultados mostraron una prevalencia de conductas de cuidado humanizado, con pequeñas diferencias en las puntuaciones relacionadas con factores demográficos y clínicos como la edad, la patología, la etapa de atención y los días de hospitalizado. En definitiva, se puede afirmar que se ha observado la importancia de la atención hospitalaria humanizada que atiende las necesidades de los pacientes especialmente para los ancianos y las personas mayores(12).

Melita y otros (Chile, 2021) en su investigación “Percepción de Pacientes Hospitalizados en Unidades Médico-Quirúrgicas sobre Enfermería Humanizada”, que tuvo como objetivo analizar la percepción de enfermería humanizada de los pacientes hospitalizados en unidades médico-quirúrgicas, incluidos los adultos mayores. La investigación tiene un estudio descriptivo de corte transversal en tres centros de salud de la región chilena donde se adaptó la escala de comportamiento. Esta escala se aplicó a una muestra de 150 pacientes, cuyos resultados mostraron una buena aceptación del cuidado holístico, destacándose la calidad de la atención como la calificación más alta, mientras que la comunicación fue la dimensión menos percibida. En definitiva, se destaca la importancia de promover el trato humanizado y mejorar la comunicación en la relación enfermera-paciente en los servicios médico-quirúrgicos (13).

A nivel nacional, Cubas y otros (2022) en su tesis “Satisfacción con la atención del adulto mayor hospitalizado en el hospital público de Lima, 2016” definieron la satisfacción de los adultos mayores que recibieron atención médica en el hospital público en el año 2016, Lima 2016. Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y metodología transversal, teniendo una población donde se aplicó el estudio la totalidad de los adultos mayores hospitalizados en diciembre de 2016, del cual su muestra es de 72 pacientes. El instrumento utilizado, compuesto por 30 preguntas cerradas, fue validado mediante evaluación real y prueba piloto y se dividió en dos dimensiones: calidad de atención y calidez. Sus resultados indicaron el 50% de los pacientes de la tercera edad hospitalizados estaban contentos con la atención brindada por las enfermeras, el 45,8% calificó la satisfacción como media y solo el 4,2% calificó la satisfacción como baja. En general, se observó una tendencia (14).

Velásquez (2018) en su estudio “Satisfacción del adulto mayor en el Hospital Apoyo San Francisco Javier de Bellavista – Jaén, 2017” donde su objetivo fue determinar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención secundaria. Médico del Hospital General de Jaén. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal descriptivo. La muestra para dicha investigación está constituida por 75 hospitalizados que cumplen con su criterio de inclusión definidos en el estudio. El

cuestionario de Patricia Larson fue adaptado para la recolección de datos y mostró un coeficiente alfa de Cronbach de 0,88 para la realidad local. Dicho estudio tuvo como resultados que la satisfacción de los usuarios es alta según las dimensiones de asistencia técnica profesional (93%), luego alta en la dimensión de relaciones humanas entre la enfermera y el paciente (80%) y finalmente alto en la dimensión educación del paciente (100%), lo que nos permite concluir que la satisfacción de los pacientes adultos mayores con la atención médica en el Hospital San Francisco Javier de Bellavista de Apoyo es alta (8).

Noriega (2018) en su tesis, “Departamento de Fisioterapia y Rehabilitación de la Ciudad de Clínica Santa Anita Accesibilidad y Satisfacción del Paciente Mayor, 2018” trata de averiguar la relación entre la accesibilidad y la satisfacción del paciente mayor en el departamento medicina física y rehabilitación en la Clínica Comunitaria Santa Anita. Su estudio es descriptivo, transversal, no experimental en una población de 173 pacientes adultos mayores. Donde se concluyó que hay relación directa y relevante entre la accesibilidad y la satisfacción del adulto mayor con un coeficiente de Spearman de 0,675 y 95 grados. Esto significa que cuanto mejor sea la accesibilidad, más satisfecho estará el paciente anciano (15).

Chimioque (2018) en su estudio “Satisfacción con el cuidado de pacientes adultos mayores”. Servicio de Geriatría del Hospital Almanzor Guinaga Asenjo, julio-septiembre 2017 “El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de los pacientes adultos mayores de dicha institución mencionada. Este estudio fue simplemente descriptivo y el cual obtuvo una muestra de 80 pacientes que iban acorde a los criterios de inclusión, los datos se recolectaron a través de entrevistas individuales 30 en forma de pregunta estructurada y los resultados se analizaron según frecuencias y porcentajes, sus resultados indicaron que el 50% de los adultos tenían un nivel bajo de satisfacción y el 26,25% tuvo un nivel medio, especialmente en las dimensiones Calidez en el cuidado y Calidad de la atención (correcta, continua y sin riesgos) (16).

El estudio de Gutiérrez (2019), Percepción de enfermería humanizada en un paciente adulto ingresado en servicios médicos, buscó conocer cómo se percibe la

enfermería humanizada entre los pacientes adultos mayores hospitalizados. El estudio fue descriptivo y transversal e incluyó a 303 pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Se utilizó el cuestionario PCHE versión 3 para evaluar las dimensiones de las características de enfermería, la apertura a la comunicación y el cuidado enfermero-paciente. Los resultados mostraron que 36 pacientes siempre recibieron atención humanizada, mientras que solo el 5% no lo hizo. Las cualidades de enfermería fueron valoradas mejor, destacando el respeto y la empatía, aunque sólo el 27% sintió apertura a la comunicación enfermera-paciente. Estos hallazgos mostraron un porcentaje alentador en la percepción del cuidado humano, aunque se evidenció el impacto de factores como el personal, la infraestructura y la dependencia del paciente en la implementación de este cuidado (17).

Rodríguez (2020) trató de averiguar cómo los pacientes adultos mayores perciben el cuidado humanizado por parte de las enfermeras en su estudio “Mirada de una enfermera sobre los pacientes adultos en el cuidado humanizado en el servicio de urgencias del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mayo 2019”. El estudio fue descriptivo, transversal, y la muestra fue de 299 pacientes. Donde utilizó como instrumento la tercera versión del PCHE. El cual como resultado mostraron que el 63,5 por ciento de los pacientes alguna vez habían experimentado el cuidado humano y también revelaron que las características de enfermería eran más altas que las otras dos dimensiones. En resumen, se puede afirmar que es importante fortalecer el enfoque humano en el trabajo de enfermería en el servicio de primeros auxilios, teniendo en cuenta la percepción de los pacientes adultos (18).

Chávez (2018) realizó un estudio “Satisfacción del adulto mayor con los servicios médicos” en el hospital II-2 MINSA Tarapoto, cuyo propósito general es conocer la satisfacción del adulto mayor con la atención. Se utilizó un enfoque descriptivo, examinando una muestra de 120 pacientes adultos mayores. Después del procesamiento de los resultados, se encontró que la satisfacción de los usuarios con la atención estuvo en nivel alto de 46,6%, en nivel medio de 45,8% y en un nivel bajo de 7,6%. El resultado confirmó el alto nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores. La investigadora aconsejó a la enfermera mantenerse actualizada a través de talleres y capacitaciones para mejorar la salud de los

pacientes de la tercera edad y brindar un servicio satisfactorio en los centros de salud (19).

Valverde (2019), quien realizó el estudio “Satisfacción de los adultos mayores con la calidad de atención en el centro de cuidado de adultos mayores de Lima, 2018”, trató de conocer la satisfacción de los adultos mayores con la calidad de atención. Este estudio fue un estudio descriptivo transversal de enfermería central en 54 servicios de cuidado de ancianos. La técnica utilizada fue una entrevista. Los resultados mostraron que el 55,56 de porcentaje de los usuarios estaban muy satisfechos con la calidad de la enfermería, mientras que el 31,48 por ciento estaban poco satisfechos y el 12,96 por ciento medianamente satisfechos. Además, se encontró que la dimensión interpersonal difería de las demás dimensiones evaluadas. Se concluyó que es de relevancia brindar una atención integral holística y fortalecer las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales en un centro de atención de Lima (20).

Huamán y Lázaro (2020) en su estudio “Satisfacción con el cuidado del adulto mayor en el Hospital Regional de Huancayo 2020” y el objetivo es conocer la satisfacción con el cuidado que brindan las enfermeras. Adulto mayor en el Hospital Regional de Huancayo. Su investigación fue descriptiva de corte transversal. Tuvo como población integrada por adultos mayores que se encontraron hospitalizados donde se seleccionó una muestra de 30 pacientes. Los resultados mostraron que el 67% de los ancianos hospitalizados estaban muy satisfechos con el servicio brindado por las enfermeras, los 30% medianamente satisfechos y solo el 3% insatisfecho. En resumen, se puede afirmar que la satisfacción de las enfermeras con el cuidado del adulto mayor en el Hospital Regional de Huancayo fue alta, 67%(21).

Galarza (2022) presenta un estudio “Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoen – Essalu – Calidad de Atención y Satisfacción del Adulto Mayor en 2022”, que tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores. Hospital Regional Guillermo Almenara Yrigoen – El estudio se realizó en pacientes con Essalud en el año 2022 con un diseño descriptivo y

transversal. La metodología utilizada consistió en cuestionarios administrados a 120 pacientes hospitalizados. Se utilizaron dos instrumentos validados: el cuestionario CARE-Q para evaluar la calidad de la atención y el cuestionario Anita Remuzgo para medir la satisfacción de los adultos mayores. Los resultados obtenidos se resumieron en tablas y gráficos y se pudo establecer una relación de importancia de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Como resultado, este estudio demostró la importancia de brindar atención de calidad a los pacientes ancianos. Está directamente relacionado con la satisfacción del paciente geriátrico y los resultados obtenidos ayudarán a mejorar la atención y el bienestar de este grupo poblacional en la región en su estancia hospitalaria (22).

La satisfacción es una experiencia emocional que se produce cuando se logra cumplir un deseo o se satisface una necesidad (23). Aunque es un concepto subjetivo, ya que no todas las personas experimentan satisfacción ante resultados similares. Sin embargo, es importante señalar que la satisfacción de necesidades básicas como alimentación, vivienda y empleo es esencial para sentirse completo (24). La satisfacción se puede relacionar con términos como placer, gozo o complacencia. La Real Academia de España definió la satisfacción como una sensación de confianza y seguridad emocional, así como la realización de deseos o gustos. La satisfacción es una evaluación individual del servicio recibido, donde el usuario siente que cumple con los requisitos. El desarrollo continuo es importante para la satisfacción (25). En otras palabras, la satisfacción es el resultado de la realización del servicio para el usuario, donde la satisfacción se refleja como éxito, por lo que un servicio adecuado asegura la satisfacción (26).

Paspuel (2018) menciona que la satisfacción es una evaluación concreta del beneficio obtenido, basada en modelos internos de disposición cognitiva, afectiva y determinada al comparar la práctica percibida y los métodos específicos del objeto; Estos incluyen la composición de los siguientes componentes: componente de popularidad del servicio ganado incondicional y cantidad de prácticas establecidas en contextos de servicio similares sobre el bajo nivel subjetivo de calidad del servicio que se debe alcanzar para lograr la aceptación (27).

En este sentido, Arellano (2018) definió la satisfacción del usuario como un sistema de evaluación continua del trato ofrecido, que tiene como objetivo principal los derechos de cada paciente, mejorando el trato, la satisfacción del paciente y otros, que a su vez pretenden fortalecer en trato del profesional con el paciente en su tratamiento, diversos investigadores concordaron de que la satisfacción de las personas es el inicio para reflexionar sobre de la calidad de la práctica de enfermería (28).

La OMS considera a toda la adultez de 60 años en adelante y las divide de: 60 o 74 años, adultos mayores; 75-90, viejo o anciano; mayores de 90 años o longevos. Con base en esto, el organismo de la ONU afirma que los adultos mayores han llegado a los 65 años son en los países desarrollados y a los 60 en países en desarrollo (2).

Se sabe que los adultos mayores se integran en la vida social de varias maneras, tanto como la familia, la comunidad y la esfera social. Sin embargo, la extensión de estos recursos humanos y sociales y las posibilidades de la vejez dependían en gran medida de la salud. Si las personas vivían esos años extras con buena salud, su capacidad para realizar funciones vitales era ilimitada. Por otro lado, si estos años extra se caracterizaron por un funcionamiento físico y mental reducido, las consecuencias para longevidad en general fueron mucho más negativas (29) .

Según el Ministerio de Salud (MINSA), un adulto mayor activo es una persona sana que no presenta antecedentes de riesgo, signos o síntomas de enfermedades agudas, subagudas o crónicas y presenta un examen físico normal. Un anciano enfermo es una persona con diversos grados de enfermedad aguda, subaguda o crónica, generalmente sin discapacidad, no se asemeja la perspectiva de un anciano frágil o un anciano complicado. Según las características y gravedad de la lesión, se trata en un nosocomio o se remite a otro más complejo según los requerimientos, del usuario. El anciano frágil es aquella persona que reúne dos o más de las siguientes condiciones: edad: más de 80 años, politología tres o más enfermedades crónicas (30).

La satisfacción del adulto mayor se refiere al grado de contentamiento, complacencia o bienestar que experimenta una persona de edad avanzada en relación con diversos aspectos de su vida, tales como la salud, la atención médica, el apoyo social, la seguridad, la autonomía, la actividad física y mental, entre otros (31). La satisfacción del adulto mayor puede ser influenciada por factores individuales, sociales y culturales, así como por la calidez y universalidad de los servicios y recursos disponibles. Una mayor satisfacción del adulto mayor se vincula a favorecer una calidad de vida y bienestar en la vejez (32). Así mismo la satisfacción del adulto mayor puede ser influenciada por factores, la atención integral de la salud, la disponibilidad y disponibilidad de los servicios, la calidad de las relaciones interpersonales de los enfermeros y los sentimientos de seguridad y bienestar (33). La satisfacción del paciente geriátrico es un indicador importante de la calidad de vida de esta población, y se considera un punto importante para evaluar la calidad de los servicios de atención a los ancianos (34).

La enfermería se puede definir teóricamente como una disciplina científica y profesional que se basa en un cuerpo de conocimientos específicos y en una práctica basada en la evidencia, orientada a promover, mantener y restablecer la salud individual, familiar y comunitaria. Esta disciplina se fundamenta en teorías y modelos conceptuales que proporcionan un marco conceptual para comprender y abordar los fenómenos de salud y enfermedad (35).

Estas teorías de enfermería abarcan múltiples visiones, como la promoción de la salud, el cuidado holístico, la interacción terapéutica, la gestión de los cuidados, la ética y la toma de decisiones clínicas. Además, se caracteriza por tener un enfoque preventivo, ya que siempre busca identificar factores de riesgo y promocionar hábitos saludables para evitar patologías y fortalecer los hábitos de estilo de vida de la adultez. Los enfermeros también realizan un rol esencial en la educación y el asesoramiento a los pacientes y sus familias, brindando información y apoyo para ejercer su autonomía de su salud (36).

Por lo tanto, se puede decir que el trabajo del enfermero está enfocado a la práctica de cuidar de la salud según esta afirmación, la inversión y el trabajo está dirigido al cuidado de la persona, familia y comunidad. Los cuidados brindados ocurren en la

vida cotidiana, porque organizan el tratamiento diario de las personas (37). Por otro lado, el cuidado también se brinda en el área hospitalaria, pero no es el único lugar donde se desarrolla la naturaleza del trabajo de enfermería. Se puede decir que la enfermería es “una” disciplina, no varias, pero trabaja en diferentes espacios y escenarios sin perder su esencia distintiva. (7). La calidad del cuidado no se logra si el personal de enfermería no llega a acuerdos básicos y se compromete a normalizar procesos y métodos operativos, acompañándolos, evaluando resultados y mejorando los estándares (38)

Estos elementos forman un triángulo beneficioso para el paciente, el equipo de salud y la institución (27). El cuidado enfermero es una idea que forma parte inherente de la naturaleza humana como una necesidad fundamental que asegura un buen cuidado al paciente (39). Este concepto se sustenta en una amplia base teórica y permite personalizar las expectativas verdaderas y potenciales del paciente, su familia y la comunidad. Asimismo, este enfoque tiene en cuenta al paciente cuando este no tiene el conocimiento, la voluntad o la capacidad para mantener su salud de manera autónoma (40).

Según Dandicourt (2018), la enfermería es un modelo de cuidado que responde a la necesidad de comprender e integrar la salud su universalidad el contexto de las relaciones humanas en que viven (41). Esta preocupación debe considerar al individuo, la familia y la comunidad como sujetos del medio físico y ecológico que favorece o limita su salud, y su fin debe ser promover estilos de vida saludables para mitigar el riesgo que pueden dañar la salud. Individuales y colectivos (42). Además, el trabajo de enfermería debe tener en cuenta los valores, creencias y prácticas de los cuidados y respetar las diferencias, porque el cuidado es inseparable y pertenece a la persona misma (43).

Según Pizzi (2020), con respecto al trabajo de enfermería, es importante contar con el personal suficiente, especialmente en el departamento de enfermería, para evaluar y responder adecuadamente a las necesidades del paciente y realizar las visitas necesarias para satisfacer sus necesidades. La formación del personal responsable de la atención al paciente es importante a todos los niveles, desde los

médicos generales hasta el profesional de enfermería, personal técnico, personal de apoyo, personal de limpieza, familiares entre otros (44). Según Escobar (2018), la enfermería se define como la aplicación de las normas y valores éticos que encaminan al cuidado con amor y disciplina del cuidado de las personas. Los enfermeros son responsables por el uso de la tecnología en medicina y deben aplicar conocimientos, actitudes y valores éticos en el cuidado humano para demostrar el cuidado humano en todas las actividades (45). La medicina consiste en equilibrar los beneficios y riesgos de la tecnología médica avanzada respetando los derechos, la dignidad y la autonomía de los pacientes (46). La enfermería se define como el tema de la investigación en enfermería y la esencia de la erudición. Por otro lado, como un proceso de interacción intersubjetiva tendiente a brindar, apoyar y participar en el logro, promoción y restauración de la salud a través del cumplimiento de estas personas.

En el mundo actual donde el envejecimiento es una realidad cada vez más visible, la satisfacción de las personas mayores que reciben cuidados ha pasado a ser tema de gran significancia. En este sentido, los cuidados a largo plazo son necesarios para mantener una vida saludable en esta etapa (47). Se debe enfatizar que la enfermería se enfoca no solo en el cuidado físico del paciente, sino también en el apoyo emocional. En este sentido, es importante considerar los sentimientos del paciente y cómo la enfermera puede ayudar a gestionarlos adecuadamente. Las características de la enfermera también son un factor clave en el cuidado del adulto mayor. La iniciativa, la esencia del cuidar y disposición para la atención son cualidades que deben ser consideradas para brindar un cuidado efectivo y satisfactorio (48) . Además, la enfermera debe priorizar siempre al ser de cuidado y brindar apoyo tanto emocional como físico (49). El bienestar del usuario es la principal meta del cuidado de enfermería, por lo que se deben tomar en cuenta todas las dimensiones que influyen en ella, Por lo que las dimensiones tomadas en cuenta son:(48)

- Cualidades del hacer de enfermería: Se refieren a las habilidades y destrezas técnicas que tiene la enfermera para realizar intervenciones y cuidados con

eficacia y seguridad. Estas cualidades implican un conocimiento actualizado, una actitud ética y una comunicación efectiva con el paciente y su familia (50).

- Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente: hace referencia a la disposición del personal de enfermería para establecer una comunicación fluida, clara y efectiva con el paciente (51). Esto implica la capacidad de escuchar activamente al paciente, comprender sus necesidades, preocupaciones y expectativas, y expresar con claridad la información relacionada con su atención y tratamiento (48).
- Disposición para la atención: Estar disponible y dispuesto a atender las necesidades del paciente en todo momento, brindando un cuidado continuo y de calidad. La disponibilidad implica también coordinar el trabajo interdisciplinar, prevenir los riesgos y complicaciones, y supervisar los resultados del cuidado (48).

Esta investigación se basa en la "Teoría del cuidado humano" de Jean Watson, se enfoca en la mantención de la mente-cuerpo-espíritu en términos de cuidado y confianza entre pacientes y cuidadores. Sus teorías incluyen un enfoque filosófico apropiado para la práctica profesional, fundamentos espirituales, la enfermería como moral y ética del profesional. Según el argumento de Jean Watson, esto incluye el compromiso moral (protección y promoción de la dignidad humana, más allá del cuidado), la experiencia, la comprensión, el paciente y el cuidado para cumplir y favorecer las necesidades para aumentar la calidad de vida, incluye la conexión entre las personas.

Esta teoría también busca integrar sus aportaciones teóricas a la práctica de enfermería humanizada y en los servicios de salud, en línea con las de Jean Watson. Por lo tanto, de acuerdo con la teoría de Jean Watson, que se basa en valores humanistas, el personal de enfermería necesita evaluar el cuidado humano de los pacientes internados que posibilite la efectividad del tratamiento en las instituciones de salud. Restaura las habilidades de enfermería y curación que subyacen en el trabajo diario de las enfermeras. Esta teoría proporciona una base para la práctica profesional que promueve el cuidado humano, la comprensión, la complacencia del paciente y su estilo de

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica puesto que el estudio buscó ampliar los conocimientos sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado del enfermero (52).

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio sigue un diseño no experimental, descriptivo y transversal, debido a que las medidas se tomaron en un momento dado, aunque ese tiempo puede ser de minutos, horas, días, meses o más, como mencionó Salinas (2012) (52). Así mismo es descriptivo porque puntualizaron las cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y disposición para la atención del enfermero en la satisfacción del adulto mayor. El enfoque del estudio fue cuantitativo ya que se utilizó la recolección de datos reales con medición numérica y un análisis estadístico, y finalmente extraer una serie de conclusiones como lo sugirió Hernández y col. (2014) (53).

3.2. Variable y operacionalización

Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero

- **Definición conceptual:** La satisfacción de los adultos mayores con el cuidado enfermero se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el paciente de la calidad del cuidado que reciben del personal de enfermería en una institución de salud (14).
- **Definición operacional:** Es evaluación subjetiva que realiza el paciente de la calidad del cuidado que reciben del enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, lo que será medido con un cuestionario que consta de 3 dimensiones.
- **Indicadores:** Los indicadores del cuestionario aplicado para medir la Percepción del cuidado de enfermería están divididos por dimensiones, las que se detallan a continuación:

- Cualidades del hacer de enfermería
 - Trato humano y personalizado.
 - Amabilidad y empatía.
 - Generación de confianza y respeto por las creencias y valores del paciente.
- Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente
 - Contacto visual y diálogo accesible.
 - Explicaciones claras y previas a procedimientos.
 - Información oportuna para tomar decisiones.
 - Disponibilidad para la atención
- Disposición para la atención
 - Atención a necesidades básicas oportunas.
 - Interés por brindar comodidad y bienestar.
 - Escucha atenta y preocupación por su estado emocional.
 - Administración oportuna de medicamentos.
 - Respeto a su privacidad y decisiones.
- **Escala de medición:** Escala ordinal de tipo Likert de 4 puntos, donde:
 - Nunca = 1
 - Algunas veces = 2
 - Casi siempre = 3
 - Siempre = 4

Así mismo los rangos de medida se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 1. Rangos de medida

Nivel	Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Bajo	32 - 64	7 - 14	8 - 16	17 - 34
Medio	65 - 96	15 - 21	17 - 24	35 - 51
Alto	97 - 128	22 - 28	25 - 32	52 - 68

- **Matriz de operacionalización:** (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En el estudio se incluyeron un total de 80 pacientes adultos mayores de 60 a 75 años que fueron atendidos en mayo de 2023 en los Servicio Medicina del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, Perú, esta es una población limitada y el número de pacientes hospitalizados. Según el informe de enfermería.

3.3.2. Criterios de inclusión:

- Pacientes adultos mayores que se encuentren hospitalizados en medicina que a la valoración se encuentren orientados en tiempo espacio persona (LOTEP).
- Usuarios que se encuentran hospitalizados en el área de medicina de 60 a 75 años.
- Pacientes que se encuentran hospitalizados en el área de medicina femenina o masculina.

3.3.3. Criterios de exclusión

- Usuarios que presentan alguna discapacidad para responder la encuesta.
- Adultos que presentan enfermedades mentales que les impide participar del estudio.

3.3.4. Muestra

No se trabajó con una muestra sino con los 80 pacientes hospitalizados del servicio de Medicina.

3.3.5. Muestreo

Se optó por el muestreo censal, tomando como referencia a Shurbi (2017) este muestreo se realiza que se identifican y contabilizan a todos los individuos que conforman una población determinada (54).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario de dos partes. La primera parte proporciono información general y la segunda

parte abordo preguntas sobre tres dimensiones utilizadas para medir la satisfacción del paciente con la atención.

Como instrumento se utilizó "Percepción de los Comportamientos de Cuidado de Enfermería Humanizados" (PCHE) versión 3, el cual tuvo como autor de adaptación a Oscar Javier González Hernández y fue validado en Colombia en el año 2014 y en Perú, en la ciudad de Lima en el 2022 por Bermúdez. Este instrumento consta de 32 ítems y utiliza una escala tipo Likert de 4 opciones para evaluar la percepción de los pacientes acerca de los comportamientos de cuidado de enfermería humanizados durante su hospitalización. Los ítems se enfocan en temas como las cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente y disposición para la atención. Este instrumento ha sido utilizado en diferentes estudios y ha demostrado ser una herramienta útil para evaluar la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario (55).

Tabla 2. Tabla de alternativas Likert

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Las tres dimensiones consideradas son:

Tabla 3. Tabla de dimensiones

Dimensión	Ítems
Cualidades del hacer de enfermería	1, 2, 6, 7, 8, 15, 17
Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente	4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 19
Disposición para la atención	3, 13, 16, 18, 20-32

3.4.1. Validez

Para la validez Bermúdez y Cota. (2022) validaron el instrumento PCHE versión 3 en Perú, mediante la evaluación de 5 jueces expertos para su aplicación en la actualidad en un área y tiempo distinto el cual obtuvo un resultado 0.92% (56).

3.4.2. Confiabilidad

En este caso, se llevó a cabo una prueba piloto con 15 personas para evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado en el estudio. Los participantes de la prueba piloto fueron seleccionados de forma aleatoria dentro del grupo de adultos mayores del servicio de hospitalización de Medicina. Se aplicó el cuestionario y se evaluó la consistencia de las respuestas obtenidas mediante el cálculo del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, el cual fue de 0.981, determinando que el instrumento es altamente confiable para la recolección de datos.

3.5. Procedimiento

Para la autorización y recopilación de datos se pasó a efectuar una correspondencia de presentación dirigida al director ejecutivo del dicho nosocomio, para la correspondiente aprobación del presente estudio, adjuntando el proyecto de investigación validado por la Universidad César Vallejo para la obtención de la autorización, la cual se encuentra en el Anexo 5.

Se coordinó con el jefe de investigación y a través del jefe se acordó con la jefatura de enfermería y con la jefa del servicio, para la recolección de datos, una vez firmada la autorización respectiva por conducto regular, con el jefe de servicio se estableció las fechas y horario para el recojo de datos.

Antes de la recolección de datos, se explicó detalladamente el objetivo y la finalidad del proyecto de investigación, para la obtención consentimiento de la participación de los adultos mayores que decidieron colaborar con el estudio. Se aplicaron cuestionarios en el tiempo de aproximado de 30 a 40 minutos. La aplicación del instrumento se realizó de forma presencial en el área de

Medicina hospitalización, donde los adultos mayores pudieron completar el cuestionario y se les resolvieron las dudas e inquietudes que tuvieran.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio, se recolectaron datos de 80 pacientes usuarios del Servicio de medicina hospitalización, a través de una encuesta que consta de 32 preguntas sobre la satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de hospitalización. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, la cual consiste en resumir y presentar los datos de manera que sea más fácil de entender. Por lo cual se presentaron los resultados de la variable y de cada dimensión de esta en forma de tabla, donde se mostró la cantidad de pacientes que respondieron en cada nivel de satisfacción para cada dimensión. También se emplearon gráficos de barras para representar visualmente los resultados obtenidos en cada dimensión.

3.7. Aspectos éticos

La ética incluye la moral y los valores basados en principios éticos. En este estudio, los investigadores entrevistaron a pacientes adultos hospitalizados y respondieron todas sus preguntas. Los investigadores tuvieron la responsabilidad de mantener la integridad de los participantes con base en principios éticos, incluida la autonomía de los ancianos para recibir información en un lenguaje comprensible y para tomar sus propias decisiones sobre la participación en la investigación. También se enfatiza que la eficiencia no solo se refleja en los resultados de enfermería, sino también el sentir del paciente con el cuidado que se le brinda.

- **Beneficencia:** Según Beauchamp y Childress (2009), el principio de beneficencia se refiere al deber de evitar o mitigar cualquier posibilidad de daño, de hacer el bien y brindar beneficios, y la obligación de servir a los demás en beneficio de los enfermos por encima de los intereses personales; Este principio ha sido aplicado con un trato integral y humanizado por parte de los investigadores hacia los participantes que ocupan una cama en el institución prestadora de salud con el objetivo de prevenir y mitigar daños y beneficiar a los pacientes desde su bienestar. emociones, Además, la

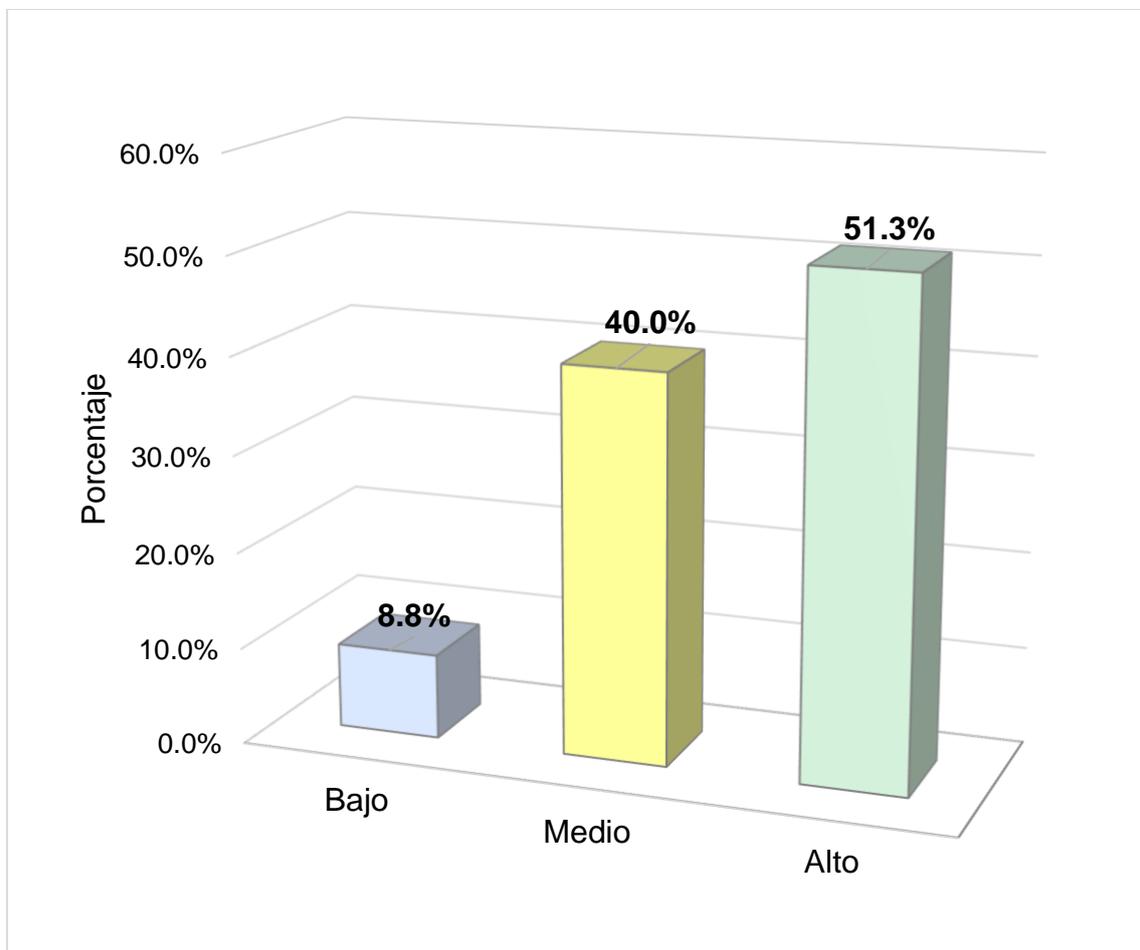
responsabilidad de ayudar a los demás se percibía por encima del interés individual, centrándose en el beneficio de los pacientes (59).

- **No Maleficencia:** El principio de no maleficencia se refiere al deber de no causar actos perjudiciales para la salud de los pacientes y es considerado muy importante en la ética médica en general, este principio establece que todo profesional que presta servicios de salud debe asumir el deber de siempre buscar la recuperación de los pacientes y evitar cualquier complicación derivada de una mala atención o actividad profesional en relación con la persona enferma, es decir, se debe evitar causar daño físico, emocional o psicológico al paciente en todo momento; se aplicó este principio al asegurarse de que la encuesta utilizada para recopilar información de los pacientes no fuera invasiva o perjudicial para su salud o bienestar. Además, se garantizó la privacidad y confidencialidad de los datos recopilados para proteger su integridad en todo sentido de los encuestados (59).
- **El principio de autonomía:** Este principio representa al respeto a la capacidad de decisión de todos respecto a su propia salud y bienestar, el profesional de la salud debe posibilitar que la persona se involucre en el cuidado de su salud en tomar decisiones relacionadas con su cuidado y tratamiento, información clara y completa para usted para que pueda tomar decisiones informadas e independientes; este principio se aplica en la investigación respetando el consentimiento voluntario e informado de los participantes y asegurando que sean plenamente conscientes de la investigación y sus implicaciones antes de que decidan participar o no; Se garantizó la plena confidencia y privacidad de los datos tomados de los participantes para proteger su independencia y dignidad (59).
- **Principio de Justicia:** Nos hace referencia a la moral que consiste en brindar a cada individuo lo que requiere, y de esta norma surgen varias responsabilidades, como suministrar a cada paciente una atención médica adecuada y tener a disposición los recursos imprescindibles para asegurar una atención sanitaria apropiada, se aplicó el principio de justicia al garantizar que cada paciente recibiera una atención equitativa, independientemente de su edad, género, condición socioeconómica o

estado de salud. Para lograr esto, se implementó un protocolo de atención uniforme para todos los pacientes, se proporcionó acceso a los recursos a todos los pacientes y se aseguró que el paciente maneje la misma información clara y precisa del estudio (59).

IV. RESULTADOS

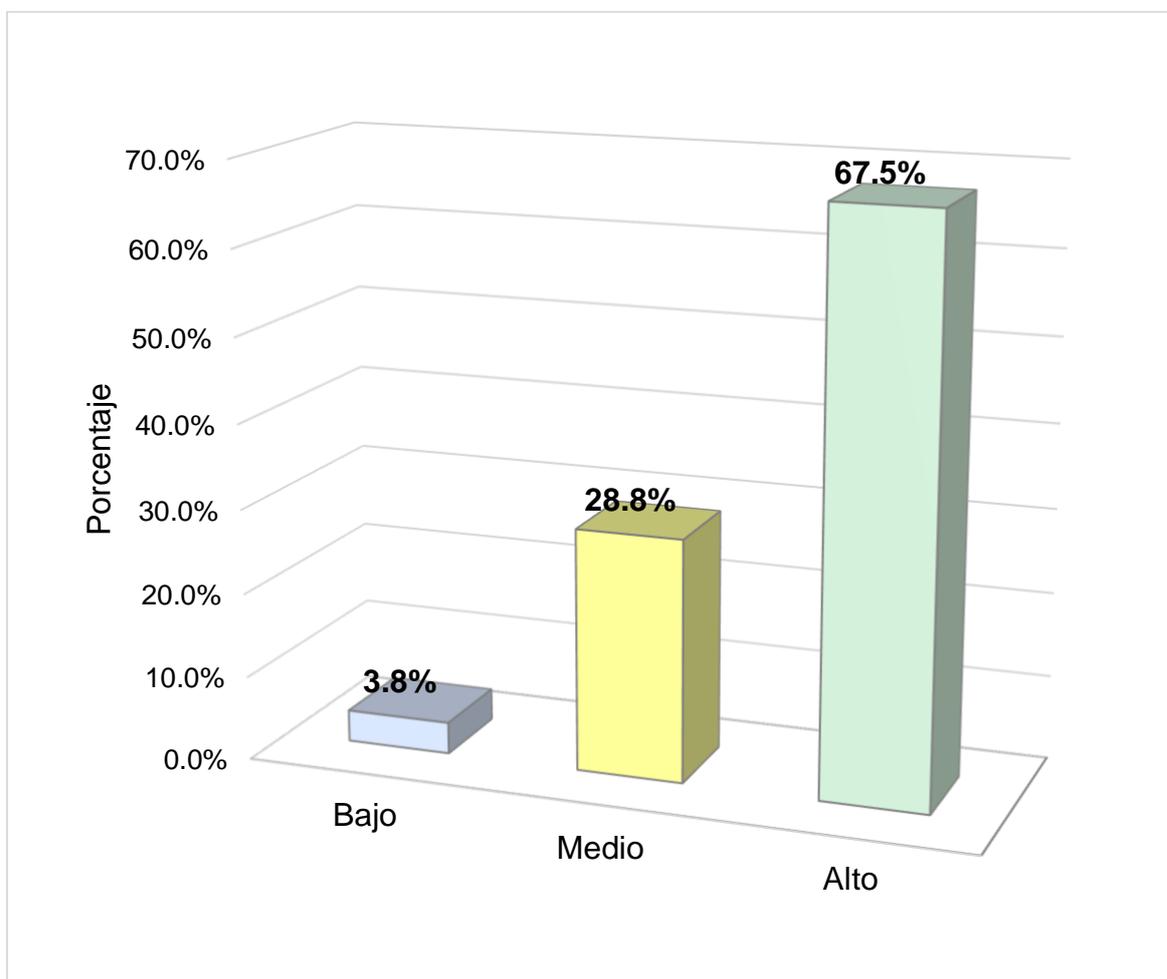
Gráfico 1. Nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.



Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los adultos mayores en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Se aprecia en el gráfico que el 51,3% (41) de los adultos mayores del servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho tuvo nivel alto de satisfacción por el cuidado enfermero. Le continúa el 40,0% (32) que tuvo nivel medio de satisfacción por el cuidado enfermero. Mientras que el restante 8,8% (7) tuvo nivel bajo de satisfacción por el cuidado enfermero.

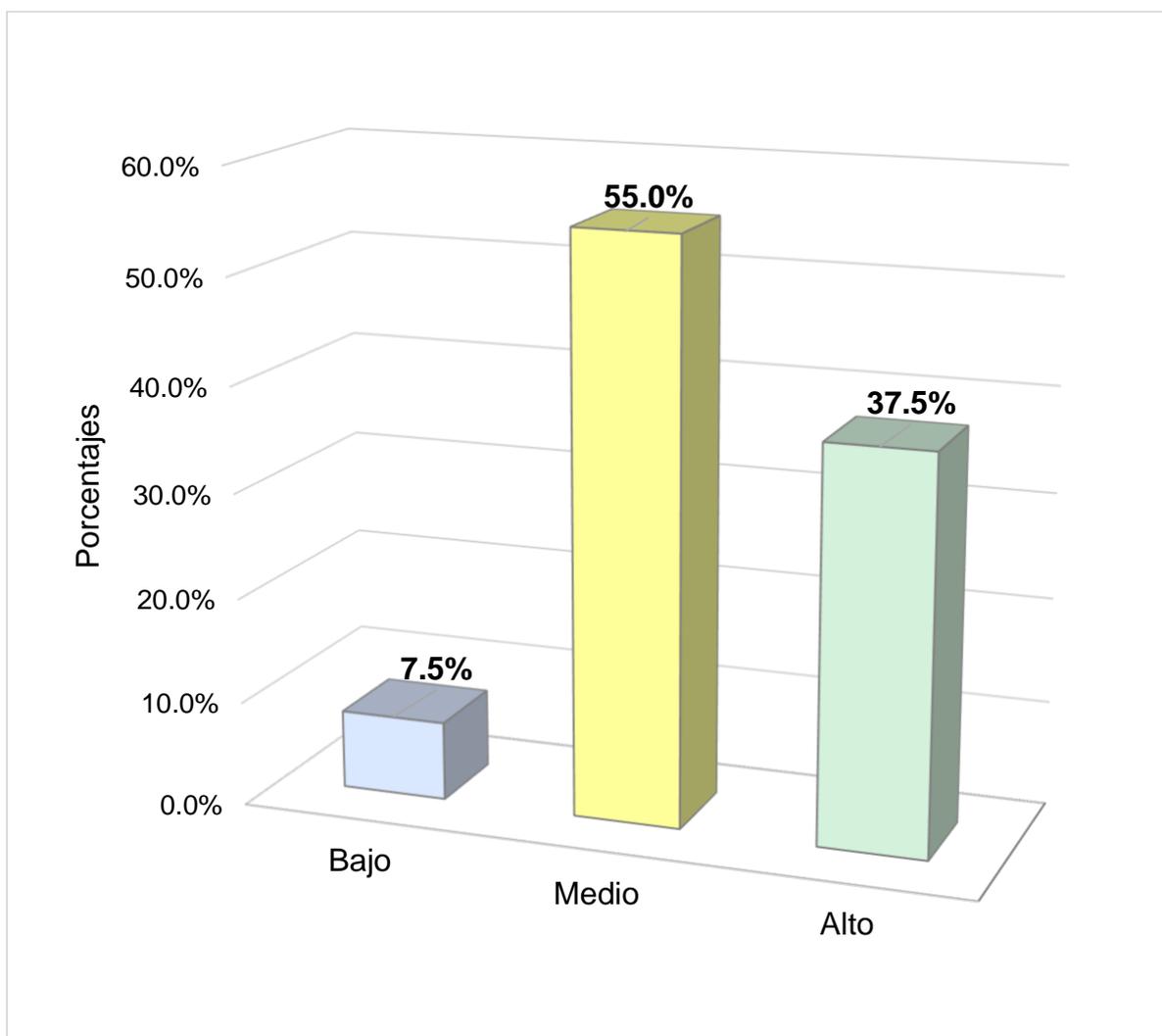
Gráfico 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: Cualidades del hacer del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.



Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los adultos mayores en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

De acuerdo al gráfico se observa que el 67,5% (54) de los adultos mayores del servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho tuvo nivel alto de satisfacción en relación a las cualidades del hacer del cuidado enfermero. Por otro lado, el 28,8% (23) tuvo nivel medio de satisfacción; y el 3,8% (3) tuvo un nivel bajo de satisfacción.

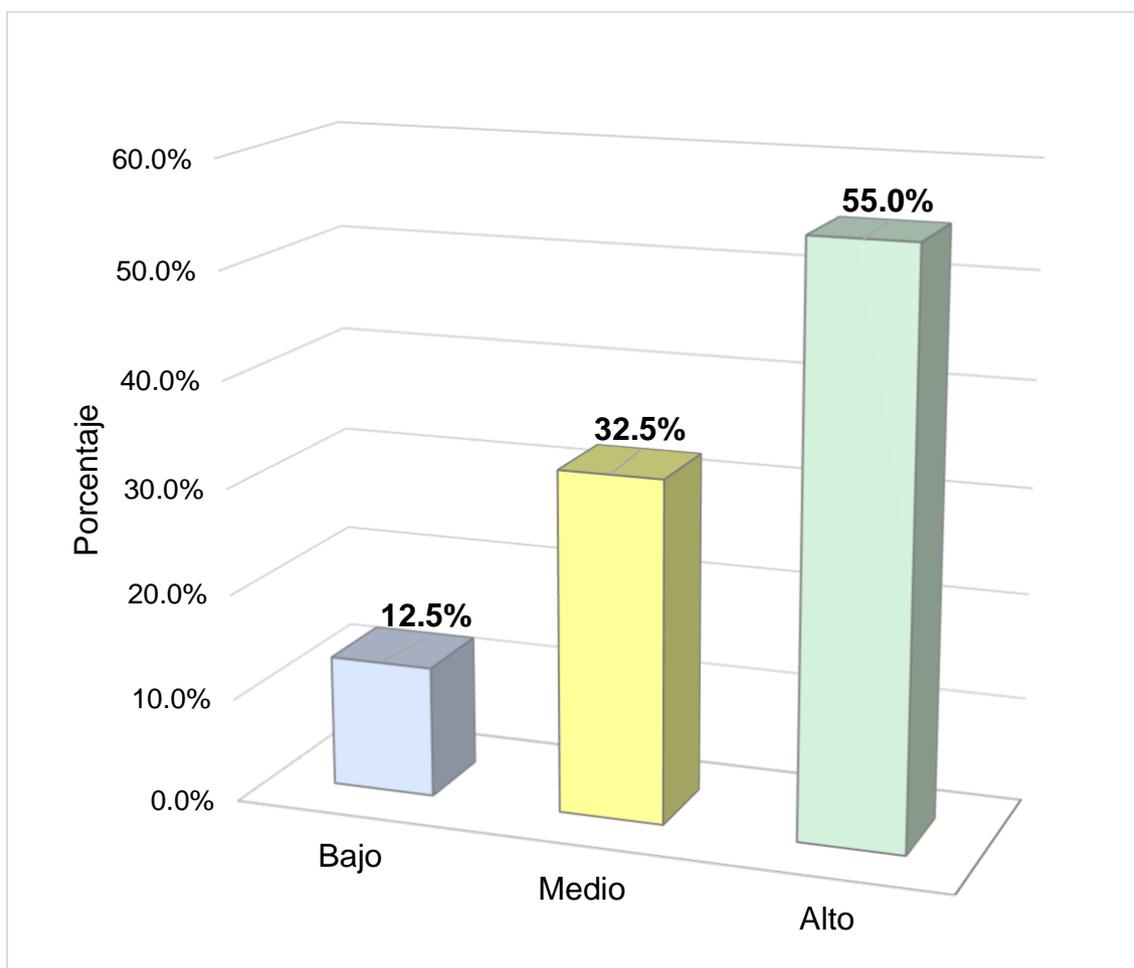
Gráfico 3. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: Apertura de la comunicación enfermero – paciente en el servicio de hospitalización medicina del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.



Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los adultos mayores en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Según se observa en el gráfico, el 55,0% (44) de los adultos mayores del servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho tuvo nivel medio de satisfacción en relación a la apertura de la comunicación enfermero-paciente. Le sigue el 37,5% (30) que tuvo nivel alto de satisfacción; y el restante 7,5% (6) indicó que tuvo nivel bajo de satisfacción.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción del adulto mayor en la dimensión: Disposición para la atención del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.



Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los adultos mayores en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.

Conforme se aprecia en el gráfico, el 55,0% (44) de los adultos mayores del servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho tuvo nivel alto de satisfacción en relación a disposición para la atención del cuidado enfermero. Le continúa el 32,5% (26) que tuvo nivel medio de satisfacción; y el restante 12,5% (10) tuvo nivel bajo de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción es aquella experiencia que ocurre al percibir el cumplimiento de un deseo o necesidad (23). En la presente investigación, dicha situación depende de la apreciación individual de los adultos mayores producto del cuidado enfermero. De manera que la satisfacción se refleja como éxito de un adecuado servicio (26).

De acuerdo a lo hallado mediante los niveles de la variable: Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero, en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, principalmente, destacó el nivel alto de satisfacción en el 51,3% de los adultos mayores; seguido por el nivel medio de satisfacción en el 40,0% de los adultos mayores; y el nivel bajo de satisfacción en el 8,8% de los adultos mayores. Estos resultados se asemejan a varios encontrados por diversos autores a nivel nacional, entre ellos Chávez (19), quien halló principalmente un nivel alto de satisfacción en el 46,6% de adultos mayores. Así también hay parecido con el estudio de Valverde (20), el cual halló mayoritariamente un nivel alto de satisfacción en el 55,6% de adultos mayores. También hay similitud con los resultados de Cubas, Guerra y Parco (14), los cuales hallaron principalmente un nivel alto de satisfacción en el 50,0% de adultos mayores. Además, hay coincidencias con lo hallado por Noriega (15), el cual encontró que hubo principalmente un nivel de muy satisfecho en el 59,0% de adultos mayores; y a su vez, hay similitud con lo hallado por Gutiérrez (17), el cual obtuvo como resultado que el 36,0% de pacientes adultos consideró que siempre tuvo percepción de comportamientos de cuidados humanizados. Por otro lado, a nivel internacional, se encontraron resultados también similares: Díaz (10) encontró principalmente un nivel bueno de satisfacción (45%); asimismo, Navarrete, Fonseca y Barria (12), hallaron mayoritariamente resultados que apuntaban a un cuidado humanizado en la mayoría de los pacientes consultados (90%); Nebzu, Abduihafiz y Musse (9) hallaron que principalmente el 37,7% de los pacientes resultaron satisfechos con el servicio de enfermería prestado. En suma, de acuerdo a los resultados descritos se aprecia que principalmente hubo niveles altos de satisfacción del adulto mayor. Estos niveles altos indican que en conjunto las cualidades del hacer, la disposición para comunicarse y la atención, brindadas por el personal de enfermería, fueron adecuadas conforme a las exigencias de los

pacientes. No obstante, las diferentes proporciones en porcentajes de los resultados se deben a diversos factores. En coherencia con lo indicado por Romero y Montoya (32), puede haber factores individuales, sociales y culturales, así como por la calidad y accesibilidad de los servicios y recursos disponibles. Por su parte, en esta investigación, la mayoría de los adultos mayores tuvieron entre niveles altos y medios de satisfacción, lo cual indica que aún falta mejorar los cuidados de enfermería para que el paciente se encuentre completamente satisfecho con los cuidados brindados. Un mejor servicio reúne un grado de contentamiento, complacencia y bienestar de los usuarios.

Según lo encontrado en los niveles de la dimensión 1: Cualidades del hacer de enfermería, en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, de manera mayoritaria resaltó el nivel alto de satisfacción de acuerdo con el 67,5% de los adultos mayores consultados; seguido por el nivel medio de satisfacción percibido por el 28,8% de los adultos mayores; y el nivel bajo según el restante 3,8% de los adultos mayores. Estos resultados, son semejantes a los hallados por Rodríguez (18), quien halló que, principalmente, el 42,5% de los pacientes encuestados casi siempre percibió satisfacción acerca de las cualidades del hacer del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Así también hay similitud con lo encontrado por Melita, Jara y Moreno (13). Las cuales encontraron que el 69,3% de los pacientes consultados percibió siempre satisfacción en relación a las cualidades del hacer del personal de enfermería en unidades médico-quirúrgicas de 3 hospitales públicos de la Octava Región de Chile. En suma, de acuerdo con los resultados descritos, se observa que hubo principalmente niveles elevados de satisfacción acerca de cualidades del hacer de enfermería. De manera que, en consonancia con Collantes y Clavo (50), hubo principalmente adecuadas habilidades y destrezas técnicas en el personal de enfermería para efectuar intervenciones y cuidados con eficacia y seguridad. Por lo tanto, la mayoría de las enfermeras tuvo conocimiento actualizado, un manejo ético, y facilidad para entenderse con el paciente y su familia. No obstante, en la presente investigación, hubo un grupo de adultos mayores que no tuvo satisfacción alta. Es posible que ello se deba a que varios adultos mayores no percibieron un trato con tanta amabilidad, y también a descuido en los tonos de voz que deben ser pausados a la hora de brindar explicación al paciente. De acuerdo con Reina y Vargas (48) la

proactividad, empatía y disponibilidad para la atención del personal de enfermería son cualidades que deben ser consideradas para brindar un cuidado efectivo y satisfactorio.

En relación a lo hallado mediante los niveles de la dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente, en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, destacó principalmente el nivel medio de satisfacción en el 55,0% de los adultos mayores; seguido por el nivel alto de satisfacción en el 37,5% de los adultos mayores; y finalmente el nivel bajo de satisfacción en el 7,5% de los adultos mayores. Estos resultados no mantienen similitud con los hallados por Rodríguez (18), quien en su estudio reportó que, de manera mayoritaria, el 46,8% de los pacientes consultados indicó que casi siempre hubo apertura a la comunicación por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista. Asimismo, hay diferencia con lo encontrado por Huera (11), quien reportó en su estudio que el 80% de los adultos mayores siempre percibieron que el personal de enfermería explicó procedimientos y facilitó la atención en el Centro Geriátrico de Atención Integral “Sara Espíndola” en Ecuador. Por su parte, niveles medios de apertura a la comunicación enfermero-paciente, indican que hubo principalmente una regular disposición por parte de los profesionales de enfermería para entablar una comunicación fluida, clara y efectiva con el paciente. Lo cual, de acuerdo con Reina y Vargas (48), hubo una disposición medianamente activa de escucha al paciente, tratando de comprender sus necesidades, preocupaciones y expectativas, así como también hubo una explicación medianamente clara de la atención y tratamiento al paciente. En la presente investigación, es posible que el hecho de que haya principalmente niveles medios de apertura a la comunicación se deba a que el personal de enfermería haya olvidado el nombre de paciente, y haya dado pocas indicaciones sobre la atención para el paciente según su situación de salud. Tomando en cuenta lo indicado por Pizzi (44), es importante contar con una adecuada cantidad de personal de enfermería, para evaluar e intervenir pertinentemente en los pacientes y efectuar las rondas apropiadas para lograr atender sus necesidades, entre ellas brindar una comunicación clara que lo mantenga tranquilo.

De acuerdo a lo hallado en los niveles de la dimensión 3: Disposición para la atención, en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, resaltó el nivel alto de satisfacción en el 55,0% de los adultos mayores; seguido por el nivel medio de satisfacción en el 32,5%; y el nivel bajo de satisfacción en el 12,5% de los adultos mayores. Estos resultados son similares a los hallados por Huamán y Lázaro (21), los cuales encontraron que hubo principalmente un nivel alto de satisfacción acerca de la calidad de atención sobre el cuidado de enfermería según el 77,0% de adultos mayores consultados en el Hospital Regional de Huancayo. Asimismo, hay similitud con los resultados hallados por Melita, Jara y Moreno (13). Las cuales en su estudio reportaron que el 66,7% de los pacientes consultados consideraron que siempre hubo disposición para la atención del personal de enfermería en unidades médico-quirúrgicas de 3 hospitales públicos de la Octava Región de Chile. En suma, de acuerdo con los resultados descritos principalmente hubo niveles altos de satisfacción en lo concerniente a disposición para la atención. Ello indica, en concordancia con Reina y Vargas (48), que el personal de enfermería mayoritariamente estuvo disponible para brindar un servicio adecuado a las necesidades de los pacientes en todo momento, dando un cuidado continuo y de calidad. Dicha disponibilidad trae consigo la coordinación de un trabajo interdisciplinario para prevenir los riesgos y complicaciones que le pudieran ocurrir al paciente. Sin embargo, de acuerdo a la investigación realizada aún falta trabajar en un porcentaje en el que no obtuvieron una satisfacción alta por la disposición de la atención de enfermería. Este resultado puede deberse a que las enfermeras no tuvieron un adecuado manejo del dolor físico y lentitud para responder al llamado del paciente. Es por ello que se hace pertinente, de acuerdo a Jean Watson, una atención basada en la moral ética y holística que favorecen a mejorar el cuidado y hacer posible el arte cuidar con amor, que constituye la base de la práctica diaria de Enfermería por eso, según Jean Watson, el cuidado se basa en valores humanitarios, y es importante que se fortalezca el cuidado en los centros asistenciales. Restaurar las técnicas de cuidado humanizado que forman la base de la práctica diaria de enfermería (49).

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la mayoría de los adultos mayores lograron una alta satisfacción del cuidado enfermero con los servicios de atención hospitalaria de medicina del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.
2. Se identificó que en su mayoría los adultos mayores están muy satisfechos en relación a las cualidades del hacer del cuidado enfermero en medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.
3. Se identificó en su mayoría los adultos mayores tuvo nivel medio de satisfacción en relación con la apertura de la comunicación enfermero – paciente en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.
4. Se identificó en su mayoría los adultos mayores tuvo nivel alto de satisfacción en relación con disposición para la atención del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Jefatura de Enfermería de Medicina Hospitalización implementar proyectos de mejora continua en el profesional de enfermería en el cuidado humanizado para satisfacer las necesidades del usuario en todas sus dimensiones. Pese a tener un mínimo porcentaje de insatisfacción no se debe descuidar el arte del cuidado.
2. Coordinar con la Unidad de Calidad para realizar una evaluación constante del nivel de satisfacción de los pacientes acerca de las cualidades del hacer del cuidado enfermería en Medicina Hospitalización, con la finalidad de mejorar aún más la satisfacción alta alcanzada.
3. Realizar un trabajo conjunto con el Área de Psicología de la Institución para realizar capacitaciones que tenga como temática principal la comunicación afectiva y clara y precisa con el paciente, lo que contribuya a crear una confianza y seguridad para que el paciente exprese sus necesidades e inquietudes durante su estancia hospitalaria.
4. Se recomienda que el profesional debe estar permanentemente actualizado en el cuidado humanizado de enfermería para seguir fortaleciendo su proactividad en el servicio humanizado e integral que debe brindar a los pacientes.

REFERENCIAS

1. Landínez N, Contreras K, Castro Á. Proceso de envejecimiento, ejercicio y fisioterapia. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2012; 38(4): p. 562-580.
2. Varela L. Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. [Internet]. 2016; 33(2): p. 199-201.
3. Bakerjian D. Manul MSD. [Online].; 2022 [cited 2023 05 03. Available from: https://www.msmanuals.com/es-pe/professional/geriatr%C3%ADa/prestaci%C3%B3n-de-la-atenci%C3%B3n-a-los-ancianos/atenci%C3%B3n-hospitalaria-en-los-ancianos#v49398121_es.
4. Meucci R, Runzer F, Parodi J. Falls among the elderly in Peruvian Andean Communities and the rural far South of Brazil: prevalence and associated factors. *Journal of community health*. 2020; 45(2): p. 363-369.
5. INEI, SUNASA. "Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en el Perú." , Lima; 2014.
6. Tuesta-Nole J. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina*. 2018; 18(2): p. 413-420.
7. Martínez N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*. 2018; 3(2): p. 64–71.
8. Calderón M. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital General de Jaén: [Tesis de pregrado; Universidad Nacional de Cajamarca]; 2018.
9. Nebsu A, Abduilhafiz E, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*. 2020; 2020.
10. Díaz M. Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en el servicio de Medicina y Cirugía del instituto de gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017: tesis de grado presentada para optar al grado de magister en gerencia y gestión en enfermería la paz – Bolivia 2018
11. Huera N. Percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral "Sara Espíndola", Tulcán 2017: [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]; 2017.

12. Navarrete T, Fonseca F, Barría M. Humanized Care from the perception of oncology patients from Southern Chile. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2021; 39(2).
13. Melita A, Patricia J, Moreno M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2021; 10(1): p. 89-105.
14. Cubas J, Guerra M, Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un hospital nacional de Lima, 2016: [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]; 2017.
15. Noriega A. Accesibilidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el departamento de medicina física y rehabilitación de la clínica municipal de Santa Anita, 2018.: [Tesis de grado; Universidad César Vallejo]; 2018.
16. Chumioque M. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio - setiembre 2017 Chiclayo: [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]; 2018.
17. Gutierrez D. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018: [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]; 2019.
18. Rodriguez K. Percepción de los pacientes adultos sobre el cuidado humanizado de los Enfermeros en el servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mayo 2019.: [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]; 2020.
19. Chavez A. Nivel de satisfacción del pacientes adulto mayor respecto a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 MINSA Tarapoto, año 2017.: [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas]; 2018.
20. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018: [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]; 2019.
21. Huaman S, Lázaro Y. Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020: [Tesis de grado, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]; 2020.
22. Galarza L. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud - 2022: [Tesis de grado, Universidad Privada Norbert Wiener]; 2022.

23. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*. 2019; 47: p. 46-51.
24. Lema G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 2021; 40(3): p. 212-221.
25. Price S, Reichert C. "The importance of continuing professional development to career satisfaction and patient care: meeting the needs of novice to mid-to late-career nurses throughout their career span." *Administrative Sciences*. 2017; 7(2): p. 17.
26. Merkouris A, J. I, V. L. Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of nursing management*. 1999; 7(1): p. 19-28.
27. Paspuel I. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016: [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica del Norte]; 2018.
28. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del hospital Alberto Sabogal Sologuren, tesis para optar el título de licenciada en Enfermería; Lima – Perú 2018: [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]; 2018.
29. Huenchuan S. Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos: [Publicación de las Naciones Unidas, Cepal]; 2018.
30. MINSA. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud de las personas Adultas Mayores: [Norma Técnica, Ministerio de salud]; 2010.
31. Arredondo S, Moreno G, Ortiz , Yonathan. "Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización." *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*. 2020; 5(1): p. 41-47.
32. Romero Z, Montoya B. Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México. 2017; 23(93).
33. Geron S. The home care satisfaction measure: A client-centered approach to assessing the satisfaction of frail older adults with home care services. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*. 2000; 55(5): p. S259-S270.
34. Vargas L. Nivel de satisfacción de los pacientes, del hospital policial geriátrico San José, Lima-2020: [Tesis de pregrado, Universidar Norbert Wiener]; 2021.

35. Torres , Fernández C, Ruíz E. Fundamentos de enfermería (I). Bases teóricas y metodológicas Almería U, editor. Almería: Editorial Universidad de Almería; 2022.
36. Enfermería Brasileña Herencia de Florence Nightingale en su concepción profesional. Cultura de los cuidados: Revista de Enfermería y Humanidades. 2021;(59): p. 42-50.
37. Joon B, Sik H. The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Managing Service Quality: An International Journal*. 2013; 23(3): p. 188-204.
38. Rosa G, Mónica M, María D. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015.
39. Karaca A, Durna Z. "Patient satisfaction with the quality of nursing care." *Nursing open*. 2019; 6(2): p. 535-545.
39. Appalayya M, Paul J. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2018; 40(1): p. 261-269.
40. Coltters C, Güell M, Belmar A. "Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizado." *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2020; 31(1): p. 65-75.
41. Dandicourt T. "El cuidado de enfermería con enfoque en la comunidad." *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2018; 34(1): p. 55-62.
42. Taqdees F, Shahab A, Shabbi A. "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems." *International Journal of Quality & Reliability Management*. 2018; 35(6): p. 1195-1214.
43. Dejenie , Teklegiorgis , Nigussie T, Ketema. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*. 2018; 8(5).
44. Pizzi M. Riesgos y caídas en personas mayores hospitalizadas. La necesaria mirada conjunta de condiciones intrínsecas y del entorno construido. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2020; 31(1): p. 36-41.
45. Escobar B, Cid P. EL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA ÉTICA DERIVADOS DEL AVANCE TECNOLÓGICO EN SALUD. *Acta Bioethica*. 2018; 24(1): p. 39-46.

46. Chan EY, Hong , Tan , Chua WL. "Older patients' participation in physical activity during hospitalization: a qualitative study of ward nurses' perceptions in an Asian context." *Geriatric Nursing*. 2019; 40(1).
47. Rajabpour S, Rayyani M. The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC nursing*. 2019; 18(1): p. 1-7.
48. Reina N, Vargas E. Validez de contenido y validez facial del instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado". *Avances en Enfermería*. 2008; 26(2).
49. Rivera N, Triana Á. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. *Avances en enfermería*. 2007; 25(1): p. 56-68.
49. Rosa G, Mónica D. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015.
50. Coronado S, Cota V. "Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero". *FACSALUD-UNEM*. 2020; 4(7).
51. Noor S, Hussain M, Afzal M, Amir S. Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization stay. *Int J Med Sci Public Health*. 2019; 6: p. 1970-2011.
52. Salinas P. "Metodología de la investigación científica.": [Universidad de Los Andes]; 2012.
53. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación (6ta. Edición): [Mc Graw Hill]; 2014.
54. Surbhi S. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Key Difference*. 2017.
55. González O. Validez y confiabilidad del instrumento " Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión". *Aquichan*. 2015; 15(3): p. 381-392.
56. Bermudez Y, Cota S. Percepción del cuidado humanizado de enfermería según los pacientes en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2022.: [Tesis de grado, Universidad María Auxiliadora]; 2022.
57. Almerco A. Cuidado humanizado relacionado con la Satisfacción del adulto mayor en la atención de enfermería en el Albergue "Casa de Todos", Cercado de Lima 2022: [Tesis de grado, Universidad Privada Norbert Wiener]; 2022.

58. Gutiérrez D. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. 2018; 6(2): p. 68-82.
59. Ferro M, Molina L, William R. La bioética y sus principios. Acta Odontológica Venezolana. 2009; 47(2): p. 481-487.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO	La satisfacción de los adultos mayores con el cuidado enfermero se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el paciente a la calidad del cuidado que reciben del personal de enfermería en una institución de salud Cubas y col (2017) (14).	Es evaluación subjetiva que realiza el paciente de la calidad del cuidado que reciben del enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, lo que será medido con un cuestionario que consta de 3 dimensiones.	Cualidades del hacer de enfermería	Trato humano y personalizado. Amabilidad y empatía. Generación de confianza y respeto por las creencias y valores del paciente.	Escala ordinal Nivel - Variable Bajo: 32 - 64 Medio: 65 - 96 Alto : 97 - 128
			Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente	Contacto visual y diálogo accesible. Explicaciones claras y previas a procedimientos. Información oportuna para tomar decisiones. Disponibilidad para la atención.	Rangos de escala Cualidades del hacer de enfermería Baja:7-14 Media :15-21 Alta: 22-28
			Disposición para la atención	Atención a necesidades básicas oportunas. Interés por brindar comodidad y bienestar. Escucha atenta y preocupación por su estado emocional. Administración oportuna de medicamentos. Respeto a su privacidad y decisiones.	Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente Baja:8-16 Media. 17-24 Alta: 25-32
					Disposición para la atención Baja:17-34 Media.35-51 Alta:52-68

Anexo 2.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO

Estimado Sra.(o) solicito su participación, con las respuestas que pueda darme respecto a la satisfacción que tiene usted acerca del cuidado enfermero durante su hospitalización, a continuación, la respuesta será marcada con una (X) a criterio personal según como usted haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.

Instrucciones:

A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que usted deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuestas.

Nunca con el valor de 1

Algunas veces con el valor de 2

Casi siempre valor de 3

Siempre valor de 4

ÍTEMS DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Cualidades del hacer de enfermería				
1. Le hacían sentirse como una persona.				
2. Le trataban con amabilidad.				
3. Le hacían sentirse bien atendido cuando dialogaban con usted.				
4. Le hacían sentirse tranquilo(a), cuando estaban con usted.				
5. Le generaban confianza cuando lo(la) cuidaban.				
6. Le explicaban los cuidados usando un tono de voz pausado.				
7. Le demostraban respeto por sus creencias y valores.				
Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente				

8. Le miraban a los ojos, cuando le hablaban.				
9. Le dedicaban tiempo para aclararle sus inquietudes.				
10. Le facilitaban el diálogo.				
11. Le explicaban previamente los procedimientos.				
12. Le respondían con seguridad y claridad a sus preguntas.				
13. Le indicaban su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos.				
14. Le daban indicaciones sobre su atención cuando usted lo requería o según su situación de salud.				
15. Le proporcionaban información suficiente y oportuna para que pudiera tomar decisiones sobre su situación de salud.				
Disposición para la atención				
16. Le mostraban interés por brindarle comodidad durante su hospitalización.				
17. Le dedicaban el tiempo requerido para su atención.				
18. Le llamaban por su nombre.				
19. Le atendían oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal).				
20. Le manifestaban que estaban pendientes de usted.				
21. Le permitían expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento.				
22. Respondían oportunamente a su llamado.				
23. Identificaban sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.				
24. Le escuchaban atentamente.				
25. Le preguntaban y se preocupaban por su estado de ánimo.				
26. Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27. Le ayudan a manejar el dolor físico				
28. Le demuestran que son responsables con su atención				
29. Le respetan sus decisiones				

30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31. Le respetan su intimidad				
32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento

FÓRMULA DE ALFA DE COMBRACH

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- α = Alfa de Combrach
- S_i^2 = sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems
- K= El número de Ítems

Confiabilidad del Instrumento: cuestionario PCHE 3ra versión:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	32

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Experto N° 1

Nombres y apellidos: Víctor Humberto Chero Pacheco

Profesión: Cirujano-dentista

N° colegiatura: 18672

Cargo: Docente investigador

Institución: Universidad María
Auxiliadora

Fecha: 19 de noviembre de 2021

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				100 %
Amplitud de contenido				100 %
Redacción de los ítems				100 %
Claridad y precisión				100 %
Pertinencia				100 %

Firma  _____

Experto N° 2

Nombres y apellidos: Randall Jesús Seminario Unzueta

Profesión: Dr. En Educación

N° colegiatura: Colegio Profesional de Relacionistas Públicos del Perú -Colegiatura

Nro.: N°00453 - **Cond:** Habilitado

Cargo: Jefe de la Unidad de Investigación
de la Facultad de Ciencias Empresariales

Institución: Universidad María Auxiliadora

Fecha: 01/12/2021

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		80%		
Amplitud de contenido		80%		
Redacción de los ítems		80%		
Claridad y precisión		80%		
Pertinencia		80%		

Firma:  _____

Experto N° 3

Nombres y apellidos: Eiver Luyo Valera

Profesión: Enfermero

N° colegiatura: 35959

Cargo: Enfermero Asistencial

Institución: Hospital San Juan de Lurigancho

Fecha: 26 diciembre 2021

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de items				100 %
Amplitud de contenido				100 %
Redacción de los items				100 %
Claridad y precisión				100 %
Pertinencia				100 %

Firma:  _____

Experto 4:

Nombres y apellidos: Karen Arlen Boado Limaylla

Profesión: Licenciada de Enfermería

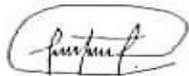
N° colegiatura: 57060

Cargo: Enfermera Emergencista

Institución: Hospital San Juan de Lurigancho

Fecha: 28 - 12 - 21

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de items			90 %	
Amplitud de contenido			90 %	
Redacción de los items			90 %	
Claridad y precisión				100 %
Pertinencia				100 %

Firma:  _____

Experto 5:

Nombres y apellidos: Giovanna Erika Mederos Avalos

Profesión: Enfermera

N° colegiatura: 42400

Cargo: Jefe de la Unidad funcional de centro quirúrgico

Institución: Hospital San Juan de Lurigancho

Fecha: 04 de enero 2022

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de items			90 %	
Amplitud de contenido			90 %	
Redacción de los items			90 %	
Claridad y precisión				100 %
Pertinencia			90 %	



Firma: _____

Cuadro general: Validación de 5 jueces expertos

N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACION DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco	UMA	100,00%
02	Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta	UMA	80,00%
03	Lic. Elver Luyo Valera	HSJL	100,00%
04	Lic. Karen Arllen Boado Limaylla	HSJL	90,00%
05	Lic. Giovanna Erika Mederos Avalos	HSJL	90,00%
		PROMEDIO	92%

Anexo 4. Carta de Presentación

CARTA N°014-2023-UCV-VA-P12-F05/CCP

Juan Carlos Becerra Flores
Director Ejecutivo
Hospital San Juan De Lurigancho

De mi mayor consideración:

La que suscribe, Mgtr. Luz María Cruz Pardo , Coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo Lima Este, tiene el agrado de presentar a las investigadoras; **Espejo Yupanqui Luzbith Yulisa** con DNI N° 71881964 y **Quispe Condori Paula** con DNI N° 43725772; estudiantes de nuestra institución educativa, que cursa actualmente el X ciclo, quien optará el Título Profesional de Licenciada en Enfermería por nuestra Universidad con el Trabajo de Investigación titulado “**Satisfacción del adulto Mayor del cuidado enfermero en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023**” para lo cual, solicito a usted conceda la autorización del campo de investigación para poder ejecutar dicho proyecto, con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercutirá positivamente en la salud de la población y/o a la Carrera Profesional de Enfermería.

Adjunto: Proyecto de investigación aprobado por la UCV Lima Este, incluye instrumento de recojo de información.



Mgtr. Luz María Cruz Pardo
Coordinadora Académica de la C.P. de Enfermería
UCV – Campus San Juan de Lurigancho

Anexo 5. Carta de Aceptación

 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del bicentenario del congreso de la república del Perú"

CONSTANCIA

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación- Coordinación de Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital San Juan de Lurigancho, APROBÓ la Revisión del Proyecto de Investigación titulado:

"SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023"

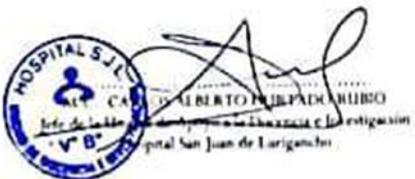
INVESTIGADORAS PRINCIPALES:

- ESPEJO YUPANQUI LUZBITH YULISA
- QUISPE CONDORI PAULA MAXIMILIANA

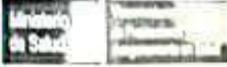
Dicho trabajo de investigación será desarrollado para optar el Título profesional de Lic. En Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo. Carrera Profesional de Enfermería- Facultad de Ciencias de la Salud.

Se expide la presente para los fines que convenga al interesado.

San Juan de Lurigancho, 08 de Mayo del 2023


HOSPITAL S.J.L.
CARLOS ALBERTO MEJÍA PADILLA
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital San Juan de Lurigancho

Anexo 6. Carta de Autorización

		Hospital San Juan de Lurigancho	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
---	---	------------------------------------	--

San Juan de Lurigancho, 05 de Mayo del 2023.

CARTA N° 046-2023-UADI-HSJL

**SRTA.
ESPEJO YUPANQUI LUZBITH YULISA
QUISPE CONDORI PAULA
ALUMNAS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA- FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD**

Presente. _

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR ENTREVISTAS, ENCUESTAS Y/O RECOLECCION DE DATOS ESTADISTICOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

REFERENCIA : S/N

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente, y según documento de la referencia, hacer de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación y la Coordinación de Investigación **AUTORIZA** a las Investigadoras Principales: **ESPEJO YUPANQUI LUZBITH YULISA y QUISPE CONDORI PAULA MAXIMILIANA**, alumnas de la Universidad Cesar Vallejo, Carrera Profesional de Enfermería- Facultad de Ciencias de la Salud, en relación a la investigación titulada: **"SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023"**.

Asimismo, desearte éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá servir de aporte a la sociedad con miras a dar soluciones; por ello, se solicita que se nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Sin otro particular me suscribo de Ud..

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
M.C. CARLOS ALBERTO HUARTADO RUBIO
C.M.P. N° 0319 Ed. - R.M.E. N° 017232
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Anexo 7. Carta de Aceptación del Servicio

Ministerio de Perfeccionamiento y Asesoramiento en Salud		Hospital San Juan de Lurigancho	TRABAJO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO
--	--	---------------------------------	--

MEMORANDO N°2020-2023-JEF-DEP.-ENF.- HSJL

A : *M.C. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO*
Jefe de Unidad de Apoyo a la docencia e Investigación
Hospital San Juan de Lurigancho

De : *MG. FLOR DE JEANETTE BLAS BERGARA*
Jefa Departamento de Enfermería
Hospital San Juan de Lurigancho.

Asunto : *EN ATENCION AL MEMORANDO N°161-2023-UADI-HSJL*
SE BRINDA OPINION FAVORABLE A SOLICITUD PARA
FACILIDADES PARA EL DESARROLLAR E ESTUDIO DE INVESTIGACION

Referencia : *MEMORANDO N°161-2023-UADI*-HSJL*

Fecha : *SJL, 15 DE MAYO DEL 2023*

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al documento de referencia, el cual hago de su conocimiento y remito para las acciones correspondientes; según se detalla en el documento adjunto.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,





Anexo 8. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de Medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023.

Investigadores: Espejo Yupanqui, Luzbith Yulisa / Quispe Condori, Paula Maximiliana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de Medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho” cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto de este problema de investigación es relevante tanto para el ámbito de la salud como para la sociedad en general.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Satisfacción del adulto mayor del cuidado enfermero en el servicio de Medicina hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Espejo Yupanqui, Luzbith Yulisa / Quispe Condori, Paula Maximiliana email: y Docente asesor (Apellidos y Nombres)email:
.....

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 9. Resultado de similitud del Programa Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area on the left contains the following text:

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción del Adulto Mayor del cuidado enfermero en el servicio de hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA / GRADO ACADEMICO DE BACHILLER

AUTOR(ES):
Espejo Yupanqui Luzbith Yulisa (ORCID 0000-0002-8205-922X)
Quispe Condori Paula Maximiliana (ORCID 0000- 0001-9633-7297)

ASESOR:
Dra. Magali Milagros Chun Hoyos
(ORCID 0000-0003-4975-1940)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Políticas y Gestión en salud

The right-hand side of the interface shows a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel. It features a large '20%' similarity score and a list of 7 sources with their respective percentages:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	1library.co Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

At the bottom of the interface, there is a footer with the following information:

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 10035 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

Anexo 10.



