



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor
del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Grande Borja, Sarai Andrea (orcid.org/0000-0002-2286-9220)
Herrera Quinde, Ada Pamela (orcid.org/0000-0001-9564-5968)

ASESORA:

Mg. Rodriguez Rojas, Blanca Lucia (orcid.org/0000-0003-2580-6054)

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 se lo dedico en primer lugar a mi fiel, bueno y amado Dios que, en el transcurso de esta carrera, me ha fortalecido, me ha colocado en gracia, me ha bendecido e instruido para ser su instrumento y lo seguiré haciendo. A mi familia, mi principal motivación de perseverancia por su esfuerzo para que yo logre ser una profesional y a mis amigos por cada momento en el que me alentaron, oraron por mí y por su cariño.

Grande Borja Saraí

DEDICATORIA

Se lo dedico a Dios, a mi familia, mis padres, mi esposo, mis suegros por haberme guiado y brindado las herramientas necesarias para poder forjarme en mi profesión, a mi hija Alessandra por su comprensión, cariño y ser mi mayor motivación para lograr mis metas.

Herrera Quinde Ada Pamela

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a cada uno de los docentes que nos compartieron sus conocimientos, nos brindaron la confianza que fue parte esencial durante estos últimos cinco años para lograr nuestra meta y culminar satisfactoriamente esta hermosa etapa universitaria. Asimismo, agradecer a quienes nos asesoraron con nuestro trabajo de investigación por ser guías y un excelente apoyo.

Las autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ ROJAS BLANCA LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023", cuyos autores son GRANDE BORJA SARAI ANDREA, HERRERA QUINDE ADA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS DNI: 07970633 ORCID: 0000-0003-2580-6054	Firmado electrónicamente por: BRODRIGUEZRO el 20-12-2023 18:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0683271



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GRANDE BORJA SARAI ANDREA, HERRERA QUINDE ADA PAMELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 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
GRANDE BORJA SARAI ANDREA DNI: 60188056 ORCID: 0000-0002-2286-9220	Firmado electrónicamente por: SAGRANDEG el 11-12- 2023 23:48:37
HERRERA QUINDE ADA PAMELA DNI: 60222073 ORCID: 0000-0001-9564-5968	Firmado electrónicamente por: AHERRERAQU el 11- 12-2023 23:44:48

Código documento Trilce: INV - 1553781

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
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
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba Chi Cuadrado para la relación de las variables	20
Tabla 2. Datos Sociodemográficos de los adultos mayores del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023	21
Tabla 3. Calidad del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional E. Bernales, 2023.	22
Tabla 4. Calidad y sus dimensiones del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional E. Bernales, 2023.	23
Tabla 5. Satisfacción y sus dimensiones del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023.	24

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023. Su metodología es de tipo básica, cuantitativo, de diseño no experimental, de transversal correlacional, conformada por una muestra de 80 pacientes adultos mayores. Se utilizó 2 encuestas como instrumento los cuales fueron CARE Q con 40 ítems y Servqual con 20 ítems. Los resultados demuestran que Sí existe relación entre las variables estudiadas, con un valor Chi-cuadrado calculado de 17.67 y P-valor de 0.000 menor a 0.05; a un nivel de significancia del 0.05. La calidad de cuidado según las dimensiones da como lugar a una mala calidad con un 58% resaltando en la dimensión explica y facilita se encuentra en su mayoría en el nivel baja con un 73.8% (59) La satisfacción del adulto mayor en el hospital en su mayoría está insatisfecha enfatizando la dimensión se empatía se encuentra en su mayoría insatisfechos con un 60.0% (48).

Palabras clave: Adulto mayor, calidad, satisfacción.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of older adults at Sergio E. Bernales National Hospital in Lima, Peru - 2023. The methodology used was basic, quantitative, non-experimental, cross-sectional correlational design, with a sample of 80 older adult patients. Two surveys were used as instruments: CARE Q with 40 items and Servqual with 20 items. The results demonstrate that there is a relationship between the studied variables, with a calculated Chi-square value of 17.67 and a p-value of 0.000, which is less than 0.05, at a significance level of 0.05. The quality of care, according to the dimensions, indicates poor quality, with 58% highlighting the explain and facilitate dimension, which is mostly at a low level with 73.8% (59). The satisfaction of older adults at the hospital is mostly dissatisfied, with the empathy dimension being mostly dissatisfied at 60.0% (48).

Keywords: Older adults, quality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la población de la tercera edad es un fenómeno cada vez más relevante. Según estadísticas recientes, se evalúa que el porcentaje de geriátricos ha experimentado un notable repunte en las últimas décadas. En muchos países, este grupo demográfico constituye una proporción significativa de la población total, representando hasta un 20% en algunos casos.¹ Además, se prevé que esta tendencia continúe en aumento en los próximos años.

En Estados Unidos, la problemática relacionada con los adultos mayores es una preocupación creciente. Según porcentajes del Censo de Estados Unidos de América (EUA), se planifica que para el año 2050, el porcentaje de la demografía de 65 años o más será aproximadamente del 22%, en comparación con el 16% en 2020. Esta tendencia se debe a diversos factores, como el incremento de la longevidad humana.² Además, se estima que alrededor del 40% de personas mayores tienen al menos una discapacidad.

En España, la problemática de las enfermedades en la población de adultos mayores es una preocupación relevante. Conforme a los datos proporcionados por la institución pública estadística e informática del INE, se estima que alrededor de la gran mayoría, aproximadamente el 90%, de los individuos de 65 años en adelante padecen al menos una enfermedad crónica. Además, se estima que aproximadamente el 30% de las personas de tercera edad sufre de enfermedades cardiovasculares, mientras que el 20% padece enfermedades respiratorias crónicas. Otro dato preocupante es que cerca del 40% experimenta algún grado de dependencia funcional.³

En Perú, la problemática de las enfermedades en la población de adultos mayores es una preocupación significativa. De acuerdo a los porcentajes encontrados en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), se estima que alrededor del 68% de los individuos mayores de 60 años tienen al menos una enfermedad

crónica. Además, las enfermedades cardiovasculares afectan aproximadamente al 34% de los adultos mayores en el país.⁴

En las enfermedades respiratorias crónicas afectan alrededor del 20%. Otro dato resulta alarmante el cálculo que indica que el 30% de las personas adultas mayores padecen algún grado de discapacidad. Estas cifras también resaltan la necesidad de adoptar medidas y estrategias en el ámbito de políticas de salud y programas de atención especializados que aborden las necesidades médicas y salvaguarden el bienestar de la población adulta mayor del Perú.⁵

Según estudios recientes, se ha observado que aproximadamente el 50% de las personas adultas mayores de la tercera edad expresan insatisfacción con la calidad de atenciones que reciben por parte de enfermería. Además, se estima que alrededor del 30% de los adultos mayores reportan haber experimentado algún tipo de negligencia o maltrato por parte del personal de enfermería.⁶

Estos porcentajes reflejan la necesidad de garantizar una alta calidad de cuidados para la satisfacción en los pacientes adultos mayores en lo que se refiere a sus experiencias en la calidad de cuidados de enfermería. Es crucial implementar políticas y programas que promuevan la formación continua del personal de enfermería, la sensibilización sobre los derechos que le corresponden a los adultos mayores, la promoción de entornos seguros y respetuosos para su cuidado.

El presente estudio plantea el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú en el año 2023 ? del mismo modo se investigará acerca de : ¿Existe relación entre la calidad de cuidado y las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, y monitoreo y seguimiento?, ¿Existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles?.

La justificación teórica de este estudio se basa en las investigaciones realizadas que demuestran que la calidad del cuidado humanizado de enfermería es esencial

para el centro hospitalario, esta investigación contribuiría a la literatura existente al abordar dos aspectos fundamentales en el campo de los cuidados geriátricos. La calidad de atención de enfermería es un factor determinante para el confort y el estado físico de los adultos mayores, y su estudio permitiría identificar áreas de mejora en los servicios de enfermería. Por otro lado, la satisfacción del adulto mayor es un medidor clave para calificar la efectividad de los cuidados recibidos y su acción en la calidad de vida de una persona, también se proporcionará datos valiosos para la adopción de mejores estrategias en la atención geriátrica.⁷ Además, permitiría ampliar el conocimiento en este campo y fomentar prácticas basadas en evidencia para optimizar el cuidado de los adultos mayores en diversos contextos de salud.

El estudio que se presenta tiene una justificación práctica, ya que se basa en una cuestión de interés para los profesionales de enfermería y para la población en general: el entendimiento y el vínculo con el personal de salud. Esta investigación permitiría evaluar de manera específica y contextualizada la calidad de los servicios de enfermería ofrecidos, identificando fortalezas y áreas de oportunidad. Mediante el análisis, se podrían implementar mejoras concretas que optimicen la atención geriátrica, adaptándola a las necesidades y preferencias de los pacientes, Además, proporcionaría resultados prácticos y aplicables directamente en el acuerdo de decisiones y la administración de la atención geriátrica. Los hallazgos obtenidos podrían ser utilizados para desarrollar estrategias de mejora, tales como programas de capacitación.

En el nivel metodológico, esta investigación se basa en el uso de encuestas que miden las variables de satisfacción y calidad, con el fin de determinar si existe una relación entre ellas. Además, se emplean otros instrumentos que permiten responder a los problemas planteados. Para la recolección de los datos, se recurrió a artículos científicos previamente validados para cada variable. Luego, se seleccionaron y cuantificaron los datos, que fueron procesados como parte de la investigación para obtener un aporte de conocimiento confiable.

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023, como objetivo específico es identificar los datos sociodemográficos de los adultos mayores del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023, identificar la calidad de los cuidados de enfermería según las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023, identificar la satisfacción según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

Ho: No existe relación significativa con la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del H. Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la siguiente redacción se presentaron antecedentes internacionales

Fuseini A et al. 2022 Ghana, este estudio observo el nivel de la satisfacción en lo que refiere a la calidad de atención del personal de salud enfermería entre adultos mayores hospitalizados y los factores relacionados a ella. Sus diseños de investigación fueron cuantitativa, descriptiva, transversal por medio de una encuesta a 206 personas de la tercera edad extraídos de 3 centro de salud hospitalarios; alrededor del 80% manifestaron un grado moderado de satisfacción en cambio solo el 20% sintieron el grado alto.⁸

Cáceres R. 2018 Paraguay, investigo la determinación del nivel de la satisfacción en geriátricos internados asociados al cuidado de la enfermera. Su diseño fue transversal, no experimental y se realizó en base a un cuestionario en el que participaron solo 20 el cual dio como resultado que solo el 50% se sintió satisfecho.⁹

Vinueza K. 2021 Ecuador, en su estudio que determino a la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente con un diseño de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, corte transversal correlacional con la participación de 94 usuarios aplicó el Rho de Spearman para determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, se encontró un coeficiente de relación positiva y moderada fuerte, lo que es determinado por el 45% de los usuarios. Además, se obtuvo una significancia de $p < 0,01$, estos hallazgos respaldan la significativa relación entre la calidad de atención y la satisfacción, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis general de trabajo, confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables de la investigación.¹⁰

En la siguiente redacción se apreciaron antecedentes regionales:

Medina D. 2021 Cajamarca, manifestó por medio de su estudio la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor asimismo se desarrolló una investigación no experimental transversal, correlacional con el diseño empleado fue descriptivo, por medio de 93 geriátricos el cual dio lugar a un 95% del coeficiente en correlación indicando una alta relación entre las variables dando a

concluir que solo una mejor calidad de cuidado ayudara a obtener mayor satisfacción.¹¹

Arias Y. y Córdova M. 2021 Ica, en su estudio platearon determinar la relación que existe entra la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente la cual se realizó de manera básica, correlacional, transversal, no experimental teniendo 90 usuarios participantes de los cuales alrededor del 30% manifestaron un trato humanizado malo y 40% regular por lo que concluyeron que una relación efectiva entre las variables.¹²

Cuchula E. 2022 Huancavelica, presentó un estudio cuya finalidad fue determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción en el paciente adulto mayor; su estudio fue tipo transversal, correlacional no experimental en la que se usó 96 adulto mayores el cual resultado que el 50% percibe una calidad y satisfacción moderada dándole una relación positiva a ambas variables.¹³

Izquierdo J. 2022 Chiclayo, investigo acerca de la relación de la calidad de cuidado y la satisfacción del adulto mayor; enfocándose en un diseño tipo básica, cuantitativo compuesta por 65 personas de la tercera edad en la que el 50% manifiesta una calidad regular por lo cual concluye que existe una relación positiva entre ambas variables.¹⁴

Araujo M. y Muñoz E. 2021 Trujillo, presentaron una investigación para la determinación de la relación de la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente geriátrico de tipo no experimental con una participación voluntaria de 73 geriátricos en que el 80% manifiesta una calidad buena por lo que existe una relación significativa.¹⁵

A continuación, se indicarán los antecedentes en Lima

Becerra N. y Melgarejo B. 2021 Olivos, investigaron determinar la calidad de cuidados de enfermería en pacientes del Hospital N.S.E.B. de enfoque cuantitativo alrededor de 400 participantes con un porcentaje de 60% que manifestaron una calidad de atención entre menor e intermedia.¹⁶

Guillen R. y Robles W. 2022 Lima Norte, mencionaron en un estudio el propósito de valorar la calidad de atención de enfermería en personas del servicio hospitalizadas con un diseño cuantitativo, transversal contando con la contribución de 130 usuarios los cuales respondieron a la encuesta que evaluó como experimenta y satisface los cuidados de enfermería al paciente el cual manifestó un 60% una calidad media de cuidado.¹⁷

Rodríguez R. 2023 Lima, investigo como se relacionan la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente con un enfoque de diseño transversal cuantitativo, contando con 105 participantes para 2 encuestas (calidad de atención y Servqual) en donde resalta que el 40% señala un nivel bajo asimismo concluye con una relación positiva de 0.30 Rho Spearman.¹⁸

Quispe J. 2019 Comas, por medio de su estudio presento el propósito de determinar la calidad de atención brindada por la enfermera percibida por los pacientes del Hospital N.S.E.B. el cual fue de diseño cuantitativo con la muestra de 52 usuarios el que por medio del 30 % señala una calidad regular por medio de una encuesta como técnica y de instrumento de uso el cuestionario de (CUCACE), El cual concluyo que la calidad de cuidado es media.¹⁹

Soto T. 2023 Norte, investigación con el propósito de determinar el grado de satisfacción de las personas de tercera edad en la atención recibida del enfermero. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal con una muestra de 191 por medio del uso del cuestionario Servqual como instrumento el cual dio como resultado un nivel medio en algunas dimensiones.²⁰

A continuación, se fundamentó en las siguientes teorías:

La calidad del cuidado es fundamental en el sistema de salud, sobre todo en la atención que se proporciona al paciente, quien es el centro de su intervención. Este acto no debe limitarse en el aspecto biológico y sintomático, sino que también tenemos que considerar sus dimensión psicológica, social y espiritual. Para ello, el profesional de enfermería realiza actividades intersubjetivas y transpersonales con el fin de identificar la causa de la patología, aliviar el dolor, tratar la afección y

promover la salud, respetando los sentimientos, preferencias y valores del paciente y buscando su bienestar integral.²¹

También implica aplicar los fundamentos científicos, las habilidades técnicas y las actitudes éticas que garantizan una atención de calidad, basada en evidencia, segura y eficaz.²² se evalúa mediante indicadores pertinentes que reflejan los resultados obtenidos y la satisfacción de los pacientes.

La satisfacción es una emoción positiva que se experimenta cuando se cumplen las expectativas o necesidades personales o colectivas. Esta emoción depende de la valoración subjetiva que cada individuo hace de su situación y de su entorno, por lo que puede variar según el contexto y el momento.²³ En el sector de la salud constituye un medidor clave de la calidad de la atención recibida por parte del personal sanitario, especialmente de enfermería.

La atención de enfermería debe considerar al paciente como un ser integral, con sus dimensiones físicas, psicológicas, sociales y espirituales, y no limitarse a la realización de técnicas o procedimientos.²⁴ Por eso, es importante evaluar la satisfacción al margen de la atención de enfermería, con el fin de identificar tanto las fortalezas como las debilidades presentes en la práctica diaria y así implementar acciones de mejora continua que permitan ofrecer un ambiente saludable que garantice el cuidado integral.

La teoría servqual es ampliamente utilizada para determinar la calidad del servicio percibida por los pacientes. Identifica cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones proporcionan un marco integral para medir y mejorar las organizaciones, así como identificar áreas de estrategias efectivas para brindar experiencias positivas. El objetivo es reducir o eliminar las brechas de calidad para mejorar la satisfacción y la fidelidad de los pacientes.²⁵

La teoría de Jean Watson, conocida como el cuidado transpersonal, es altamente influyente en el campo de la enfermería. se centra en la importancia del cuidado humanizado y el vínculo terapéutico entre el profesional de la salud y el paciente.

Enfatiza la importancia de cuidar tanto las necesidades biológicas como las emocionales, espirituales y mentales de los pacientes. Su enfoque se basa en una conexión profunda y auténtica donde se fomenta la confianza, la empatía y el respeto mutuo. Se ha desarrollado a partir de diversas disciplinas y filosofías, como la fenomenología, el existencialismo y la espiritualidad. Su trabajo ha sido descrito como una filosofía, un proyecto de diseño, una ética, un paradigma y un marco teórico hace hincapié en las cualidades interpersonales y transpersonales en el cuidado de enfermería, y se inspira en teóricos y filósofos anteriores. Se compone de conceptos clave, como los 10 factores de cuidado y la relación entre la curación y el cuidado transpersonal. También destaca la importancia de la creatividad, el aprendizaje y el mantenimiento de una perspectiva holística en la atención de enfermería.²⁶

A través de este vínculo de acuerdo a formar un sistema humano de ayuda y confianza, fomentar una expresión positiva y negativa de los sentimientos, desarrollar una relación de ayuda y enseñanza-aprendizaje, promover y aceptar la expresión del potencial positivo del ser, utilizar un método científico para la toma de decisiones, crear un ambiente que favorezca la comodidad. Es holística e integral que reconoce el valor de la dimensión humana en el cuidado de la salud porque considera que es un arte y una ciencia que requiere de una formación ética, estética y personal, además de los conocimientos técnicos y científicos.²⁷

La teoría de Koos y Donabedian, reconocida como un enfoque fundamental en la valoración de la calidad de cuidados, ha sido ampliamente empleada en el ámbito de la salud que nos va permitir medir y mejorar la calidad de atender en los servicios puede ser evaluada a través de tres componentes interrelacionados.²⁸

La estructura se refiere a los aspectos organizativos y los recursos físicos y humanos disponibles para brindar atención, como la infraestructura hospitalaria, la capacitación del personal y los protocolos de atención. El proceso se centra en la diversas acciones y funciones que se ejecutaran durante la prestación de atención,

como la relación entre los pacientes y la enfermera, la adherencia a las pautas clínicas y la coordinación del cuidado.²⁹

Los resultados, por su parte, se refieren a una atención adecuada y el bienestar de los pacientes los cuales son diversos, incluyendo la aceleración de la recuperación de enfermedades, el mejoramiento en la satisfacción del paciente y la prevención de posibles complicaciones. proporciona un marco coherente y completo para evaluar cada uno de estos componentes y comprender cómo se relacionan entre sí. Al aplicar esta teoría, los proveedores de servicios de salud y los encargados de la toma de decisiones pueden identificar áreas de mejora, implementar cambios efectivos y garantizar una atención de alta calidad y con dedicación al paciente.³⁰

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Tipo de Investigación : El presente estudio se califica como investigación de tipo básica, puesto a que se encarga de buscar un conocimiento puro y teórico, además es un estudio integral por medio del entendimiento de los puntos resaltantes de los sucesos acontecidos o en relación entre el entorno y sus componentes.³¹ Por ello la actual investigación es de tipo básica porque tiene como objetivo generar conocimientos sobre una realidad también sistemática, rigurosa, crítica y por garantizar validez y fiabilidad en hallazgos ya que desea acrecentar competencias por medio de información acerca de la buena calidad de cuidado y la satisfacción del paciente para mejorar ello.

Diseño de investigación: La investigación es no experimental debido a que no se manipulan las variables solo se analizan y se define el resultado obtenido frente a la realidad, de tipo transversal correlacional debido a que desea explicar la relación que existe entre las variables de un tiempo determinado y es por medio de un análisis cuantitativo ya que utiliza métodos y técnicas que permiten medir, cuantificar y analizar los datos obtenidos de forma objetiva y sistemática³². Este tipo de estudio se fundamenta en el uso de la lógica, el razonamiento y la estadística para responder a las preguntas planteadas y probar las hipótesis formuladas también busca establecer relaciones entre las variables de estudio y generalizar los resultados a una población mayor.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad (dependiente cualitativa)

Definición Conceptual: Se hace referencia al nivel en la cual los servicios de enfermería satisfacen las necesidades y perspectivas que esperan los pacientes y la sociedad, así como los estándares profesionales y éticos lo cual implica aspectos como la seguridad, la efectividad, la eficiencia, la equidad, la oportunidad y la humanización del trato. Para evaluar y mejorar la calidad de atención de enfermería,

se requiere de un enfoque sistémico que involucre a todos los actores del proceso asistencial, desde la gestión hasta la práctica clínica.³³

Definición Operacional: Se operacionalizó con 6 componentes (Accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento) cada uno de ellos fue medido por indicadores.³⁴

Accesibilidad: Se basa en analizar la disposición de la enfermera así mismo relaciona su conducta, su manera pertinente y sí su función es conforme a la necesidad del su cuidado para de paciente.

Indicadores: 1,2,3,4 y 5

Escala de Medición: Ordinal

Explica y Facilita: Se hace referencia sí durante el cuidado que brinda el enfermero se muestra con el deseo de enseñar, permite comprender el procedimiento y consta con el interés de educar al paciente.

Indicadores: 6,7,8, y 9

Escala de Medición: Ordinal

Confort: Analiza la comodidad que brinda el personal de enfermería al adulto mayor por medio de sus cuidados.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 10, 11,12,13,14, 15, 16, 17 y 18

Se Anticipa: se observa sí el profesional de enfermería por medio de sus cuidados propone objetivos de mejora continua y previene riesgos.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26

Confianza: Analiza el vínculo enfermero paciente que se establece mediante la calidad de cuidados que brindara la enfermera al adulto mayor.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35

Monitoreo y Seguimiento: Maneja cada progreso relacionado con su permanencia del paciente que requiere los servicios, ya seas desde el primer momento que ingresa al servicio de emergencia, mediante la monitorización continua en la que se encuentra el paciente. Ello hace visible la disposición de la enfermera y el dominio del uso de información brindada en ejercicio de cada uno de sus respectivos pacientes.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 36, 37, 38, 39 y 40

Variable 2. Satisfacción (dependiente cualitativa)

Definición Conceptual: Se refiere al grado en que los pacientes perciben que sus necesidades, expectativas y preferencias son atendidas por el profesional de enfermería. La satisfacción del cuidado de enfermería es un indicador de la calidad de la atención y tiene implicaciones para la salud, el bienestar y la fidelidad de los pacientes. La satisfacción del cuidado de enfermería depende de factores como la competencia, la comunicación, la empatía, el respeto, la continuidad y la participación de los pacientes en el proceso de cuidado.³⁵

Definición Operacional: Sé puso en práctica por medio de 5 dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) medido por lo indicadores correspondientes.³⁶

Fiabilidad: Evaluar sí el personal de enfermería sé asegura constantemente de la comprensión del adulto mayor frente a sus procedimientos.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 1, 2, 3 y 4

Capacidad de Respuesta: Analizar el cuidado de enfermería mediante la pronta respuesta de los exámenes para el oportuno cuidado.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 5, 6 y 7

Seguridad: Evaluar la seguridad que otorga el personal de enfermería mediante sus cuidados.

Escala de Medición: (Ordinal:

Indicadores: 8, 9, 10 y 11

Empatía: Evaluar el paciente, trato amable y comprensible durante los procedimientos de los cuidados de enfermería

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 12, 13, 14, 15 y 16

Aspectos Tangibles: Examina la importancia de la higiene y disposición de los materiales durante la hospitalización del adulto mayor dentro del cuidado de enfermería.

Escala de Medición: Ordinal

Indicadores: 17, 18, 19 y 20

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Fueron seleccionados 80 adultos mayores del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales analizando los ingresos y egresos que hay al mes en el área durante el año 2023.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Adultos de más de 60 años (masculinos y femeninos)
- ✓ Adultos mayores en estado de LOTEPE
- ✓ Adultos mayores puedan leer y escribir

- ✓ Adultos mayores con más de 12 horas de hospitalización en el área de medicina
- ✓ Adultos mayores que acepten participar opcionalmente en el estudio la cual se firmara un consentimiento informado

Criterios de Exclusión:

- ✓ Paciente solo con 6 horas de hospitalización
- ✓ Paciente menor de 60 años
- ✓ Paciente con compromiso neurológico
- ✓ Adultos mayores que no desean participar voluntariamente

Muestra: La muestra estará constituida por 80 Pacientes adultos mayores que se encuentran en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el año 2023 teniendo en cuenta los criterios que se menciona en inclusión y exclusión.

Muestreo: Muestreo de tipo no probabilístico por intención por no contar población definida.

Unidad de análisis: Estará constituida por 80 Pacientes adultos mayores que se encuentran en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante el año 2023 teniendo en cuenta los criterios que se menciona en inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En el presente estudio para la técnica en cuanto a la recolección de datos que se utilizó es una encuesta para recopilar información de la unidad de análisis.

En este caso se aplicarán 2 cuestionarios para evaluar cada variable modificada bajo la escala de Likert de frecuencia (nunca, a veces, casi siempre y siempre) como opción de respuesta.

Ambos instrumentos fueron modificados y validados, se estima que tomará alrededor de 5 minutos en responderse por cada paciente.

Instrumento N°1

La primera parte contiene características sociodemográficas de los adultos mayores; Edad, Sexo, nivel de instrucción, ocupación y tiempo de estancia. En la segunda parte el Cuestionario Care Q (Caring Assessment Questionnaire) el cual fue diseñado por Patricia Larson (1984) ³⁷ este instrumento consta de 40 ítems dividido en 6 dimensiones: Accesibilidad = 5 ítems, explica y facilita= 4 ítems, confort= 9 ítems, se anticipa= 8 ítems, confianza= 9 ítems, monitoreo y seguimiento= 5 ítems. Calificando cada ítem como: Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre esté instrumento nos evaluara la variable de Calidad de cuidado de enfermería el cual tuvo modificaciones y se excluyeron algunos ítems no necesarios para la investigación. (anexo 3)

Instrumento N°2

Para la variable de Satisfacción del paciente se usará el Cuestionario de Servqual la cual fue modificado por el Ministerio Salud MINSA ³⁸ del cual solo se extrajeron los ítems necesarios para la investigación, este consta de un total de 20 ítems dividido por 5 dimensiones: Fiabilidad= 4 ítems, capacidad de respuesta= 3 ítems, seguridad= 4 ítems, empatía= 5 ítems y aspectos tangibles= 4 ítems calificando cada ítem con una actual modificación establecida como: Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre. (anexo 3).

Validación

Estos instrumentos se validaron por medio del procedimiento del juicio de expertos, en el cual se seleccionaron a 5; conformados por 3 Lic. de enfermería, 1 Doctor y 1 Psicólogo los cuales constan de diversas especialidades, tratan con adultos mayores y tiene años de experiencia laboral hospitalaria de esta manera se obtuvo como resultado un 95% a 100% de mayor puntaje en los indicadores de las categorías correspondientes a evaluar. (anexo 5)

Confiabilidad

Los instrumentos fueron dados después del juicio de expertos con la prueba de Alfa de Cronbach por medio de la prueba piloto constituida por 30 pacientes adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Se logró obtener la confiabilidad de 0.883 para la encuesta de Care Q en cuanto a la calidad del cuidado y un 0.942 en el cuestionario de Servqual para la satisfacción del adulto mayor lo que demuestra que el instrumento de medición es de alta confiabilidad. (anexo 6)

3.5. Procedimientos

El siguiente trabajo tuvo el siguiente desarrollo procedimental primero, se presentó la investigación con el fin de su aprobación, después se visitó el Hospital nacional Sergio E. Bernales para pedir los requisitos para realizar el proyecto así mismo se accedió al registro de ingresos y egresos de pacientes adultos mayores en el servicio de medicina además se procedió a seleccionar la muestra de la población mediante el muestro no probabilístico por intención luego de haber obtenido el permiso se le explicara el cuestionario que deben responder y se les pedirá que firme el consentimiento informado por ultimo una vez con los cuestionarios respondidos se colocará de manera ordenada los resultados en una hoja de Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Después de la obtención de los datos a través de los instrumentos, estos serán subidos al programa SPSS en su versión más reciente, en donde van a ser procesados, analizados y calculando estos datos para la obtención de tablas y gráficos que apoyen al presente estudio.

Se empleará el Alfa de Cronbach como prueba estadística para la prueba piloto de las variables del presente trabajo de investigación.

Para ver la relación de las variables se aplicará la prueba de Chi cuadrado.

3.7 Aspectos éticos:

Los principios relacionados a la ética que son tomados por esta investigación presenta las Siguietes:

El Respeto es un valor fundamental que se basa en reconocer y valorar la dignidad de cada persona, así como sus derechos y deberes. El respeto implica escuchar, comprender y actuar de manera positiva hacia los demás y hacia uno mismo, teniendo en cuenta la seguridad, la empatía, la honestidad, la integridad y la compasión.³⁹ Estas cualidades se reflejan en una comunicación efectiva que permite establecer una convivencia armónica en la sociedad. Por esta razón, la presente investigación tiene como propósito difundir la importancia del respeto mutuo entre el paciente y la enfermera.

El Principio De Beneficencia, en enfermería, se refiere a la obligación moral de actuar de forma ética y profesional para brindar un beneficio al usuario, aliviando su sufrimiento y promoviendo su bienestar⁴⁰. El presente trabajo pretende explicar cómo favorecer la salud del paciente mediante este principio.

El Principio De No Maleficencia, en enfermería, se refiere a la obligación moral de evitar causar daño intencional o innecesario al usuario, así como prevenir cualquier complicación que pueda surgir durante la atención que se le ofrece.⁴¹ Por ello, el estudio plantea como uno de los objetivos que la enfermera debe sensibilizar sobre la calidad del cuidado que se brinda al paciente.

El Principio De Autonomía, en enfermería, se refiere a la capacidad del usuario de participar activamente en el cuidado de su salud, expresando sus preferencias, necesidades y valores, y tomando decisiones informadas y responsables.⁴² Este principio es fundamental para respetar la voluntad del paciente y para implantar una relación de confianza y colaboración entre el paciente y la enfermera, que contribuya a mejorar la calidad de los atención de enfermería y obtener la satisfacción de los adultos mayores.

La Justicia es un valor esencial que implica que todas las personas sean tratadas, respetadas y escuchadas con igualdad, sin distinción ni discriminación por ningún

motivo. También se entiende como un principio moral que orienta a actuar de acuerdo con la verdad y a dar a cada uno lo que le corresponde.⁴³ En el contexto del cuidado que brinda la enfermera, se espera que atienda a todos los usuarios con amabilidad y sin menospreciarlos por su edad, sexo, religión o nivel socioeconómico. Por eso, este estudio se basa en la recogida de datos obtenidos de las respuestas de los pacientes, que serán validados de la misma forma para todos, con el fin de evidenciar el valor de ofrecer una atención equitativa y no discriminatoria.

La Veracidad es otro valor que implica afirmar algo verdadero sobre el entorno y brindar confianza. Además, significa no añadir ni quitar nada a lo que se ha observado o investigado, sino actuar con honestidad, buena fe, sinceridad e integridad.⁴⁴ En este sentido, la recolección de datos se realizará sin alterar ningún resultado para beneficio propio, sino reflejando la realidad de los hechos para obtener un buen resultado, seguro y actualizado.

El Consentimiento Informado es un requisito ético que consiste en informar al paciente sobre la finalidad, la importancia, los beneficios y los posibles riesgos de un procedimiento relacionado con su salud, del cual debe tomar una decisión libre y voluntaria que será respetada.⁴⁵ Asimismo, todos los usuarios aceptaron colaborar para realizar la encuesta y antes de empezar se contó con su aprobación mediante un compromiso firmado para poder acceder a recolectar sus datos. (anexo 3).

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023

H1: Sí existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

Tabla 01: Relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023

Calidad de cuidado	Satisfacción del adulto				Total		X ²	P-valor
	Insatisfecho		Satisfecho		fi	%		
	fi	%	fi	%				
Mala	29	36.3%	18	22.5%	47	58.8%	17.67	0.000
Buena	4	5.0%	29	36.3%	33	41.3%		
Total	33	41.3%	47	58.8%	80	100.0%		

En la tabla 01 se observa que, la calidad de cuidado en enfermería está relacionado con la satisfacción del adulto mayor con un valor Chi-cuadrado calculado de 17.67 y P-valor de 0.000 menor a 0.05; a un nivel de significancia del 0.05.

Objetivo específico N°1: identificar los datos sociodemográficos de los adultos mayores del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

Tabla 02: Datos sociodemográficos de los adultos mayores del Hospital Nacional
E. Bernales, 2023

Características	fi	%
Edad (años) (n=80)		
De 60 a 69	39	48.75
De 70 a 79	23	28.75
De 80 a más	18	22.5
Sexo (n=80)		
Masculino	40	50
Femenino	40	50
Grado de instrucción (n=80)		
Primaria completa	10	12.5
Primaria incompleta	31	38.8
Secundaria incompleta	12	15.0
Superior completa	1	1.25
Superior incompleta	26	32.5
Ocupación (n=80)		
Trabajador sector público	16	20.0
Trabajador sector privado	4	5.0
Trabajador independiente	37	46.25
Jubilado	23	28.8
Tiempo de estancia (días) (n=80)		
2	14	17.5
5	18	22.5
7	17	21.25
15	17	21.25
21	13	16.25
22	1	1.25

Se evidencia que, del 100% de los adultos mayores, el 48.75% (39) tienen edades de 60 a 69 años, el 28.75% (23) de 70 a 79 años y el 22.5% (18) de 80 a más años; así como también que el 50% (40) son del sexo masculino y el otro 50% (40) del sexo femenino; para el grado de instrucción el 38.8% (31) tienen primaria incompleta, el 32.5% (26) tienen superior incompleta, el 15% (12) secundaria incompleta, el 12.5% (10) primaria completa y solo con el 1.25% (1) superior completa; para la ocupación, el 46.25% (37) son trabajadores independientes, el 28.8% (23) son jubilados, el 20.0% (16) son trabajadores del sector público y solo el 5.0% (4) son trabajadores del sector privado; y por último para el tiempo de permanencia, el 22.5% (18) tienen un tiempo de permanencia de 5 días, el 21.25% (17) de 7 días, el 21.25% (17) de 15 días, el 17.5% (14) de 2 días, el 16.25% (13) de 21 días y solo el 1.25% (1) de 22 días de permanencia.

En la siguiente tabla se observa el total de mala y buena calidad en porcentajes y frecuencias.

Tabla 03: Calidad del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional E. Bernales, 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	47	58.8
Buena	33	41.3
Total	80	100.0

Se puede observar que, el nivel de calidad del cuidado de enfermería del adulto mayor en su mayoría está en el nivel mala con un 58.8% (47) y con un 41.3% (33) en el nivel buena.

Objetivo específico N°2: Identificar la calidad de los cuidados de enfermería según las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023

Tabla 04: Calidad y sus dimensiones del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional E. Bernales, 2023

Nivel	Accesibilidad		Explica y facilita		Confort		Se anticipa		Confianza		Monitoreo y seguimiento	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	28	35.0	59	73.8	47	58.8	65	81.2	46	57.5	48	60.0
Buena	52	65.0	21	26.3	33	41.3	15	18.8	34	42.5	32	40.0
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

En la tabla 04, se puede analizar que, el nivel calidad en su dimensión accesibilidad se encuentra en su mayoría en el nivel buena con un 65% (52) y en el nivel mala un 35.0% (28); en la dimensión explica y facilita se encuentra en su mayoría en el nivel baja con un 73.8% (59) y en el nivel buena un 26.3% (21); en la dimensión confort se encuentra en su mayoría en un nivel baja con un 58.8% y en el nivel buena con un 41.3% (33), en la dimensión se anticipa se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 81.2% (65) y con un 18.8% (15) en un nivel buena, en la dimensión confianza se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 57.5% (46) y con un 42.5% (34) en un nivel buena y por último para la dimensión monitoreo y seguimiento se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 60.0% (48) y con un 40.0% (32) en un nivel buena.

Objetivo específico N°3: identificar la satisfacción según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.

Tabla 05: Satisfacción y sus dimensiones del cuidado de enfermería del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023.

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfecho	30	37.5	57	71.3	35	43.8	32	40.0	40	50.0
Insatisfecho	50	62.5	23	28.8	45	56.3	48	60.0	40	50.0
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

En la tabla 05, se puede analizar que, la satisfacción en su dimensión fiabilidad se encuentran en su mayoría insatisfechos con un 62.5% (50) e satisfechos con un 37.5% (30); en la dimensión capacidad de respuestas se encuentra en su mayoría satisfechos con un 71.3% (57) e insatisfechos un 28.8% (23); en la dimensión seguridad se encuentran en su mayoría insatisfechos con un 56.3% (45) e satisfechos un 43.8% (35), en la dimensión se empatía se encuentra en su mayoría insatisfechos con un 60.0% (48) y con un 40.0% (32) satisfechos, en la dimensión aspectos tangibles en su mayoría se encuentran satisfechos e insatisfechos con un 50% (40) cada uno.

V. DISCUSIÓN

La atención de enfermería para los adultos mayores es un aspecto crucial para su bienestar físico y emocional. Los enfermeros desempeñan un papel fundamental al brindar cuidado directo y continuo a esta población vulnerable. Además de proporcionar medicamentos y realizar procedimientos médicos, los enfermeros establecen relaciones de confianza y empatía con los adultos mayores, creando un entorno de cuidado seguro y protector.

Una comunicación efectiva es esencial en la atención de enfermería para los adultos mayores. Los enfermeros deben adaptar su lenguaje y utilizar estrategias de comunicación adecuadas para garantizar que los adultos mayores comprendan plenamente su condición médica, los tratamientos recomendados y las instrucciones de cuidado. Esto implica simplificar la terminología médica compleja y utilizar un lenguaje claro y comprensible para todos.

Además, para mejorar la satisfacción del adulto mayor, es fundamental fomentar la que el paciente participe activamente en beneficio de su propio cuidado. Los enfermeros deben involucrar a los adultos mayores en la toma de sus decisiones relacionadas con su asistencia médica, considerando sus preferencias y prioridades individuales. Esto incluye discutir las opciones de tratamiento, explicar los posibles riesgos y beneficios, y permitir que los adultos mayores participen en la planificación de su cuidado.

Asimismo, es importante implementar mecanismos de retroalimentación y evaluación continua en la atención de enfermería para los adultos mayores. Esto permite identificar áreas de mejora y brindar una atención más centrada en el paciente. Los enfermeros deben estar abiertos a recibir comentarios de los adultos mayores y sus familias, y utilizar los datos para mejorar la calidad de la atención que brindan.

La calidad de enfermería para los adultos mayores va más allá de los aspectos físicos del cuidado. Los enfermeros desempeñan un papel vital al establecer relaciones de confianza, comunicarse de manera efectiva y fomentar la participación activa del paciente. Al utilizar mecanismos de retroalimentación y evaluación continua, pueden mejorar la calidad de cuidados y contribuir al bienestar físico y emocional de los adultos mayores.

Como objetivo general del presente estudio se sostiene determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023. Mediante los resultados de la prueba chi cuadrado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que sí hay relación entre las variables, este resultado es similar al estudio realizado por Izquierdo y Medina ambos fundamentan en sus investigaciones que existe un valor alto y positivo entre la relación de ambas variables mencionadas por lo que indica la importancia de brindar una atención humanizada hacia el paciente para lograr satisfacer las necesidades holísticas y fisiopatológicas en el paciente, el cual tiene un impacto directo en la satisfacción del adulto mayor. Cuando los profesionales de enfermería brindan una atención de calidad, se garantiza que se cumplan las necesidades y expectativas del paciente. Esto incluye aspectos como la seguridad, la efectividad del tratamiento, la gestión del dolor, la comunicación efectiva y la atención enfocada en el paciente. Cuando estos elementos se abordan de manera adecuada, el adulto mayor experimenta una mayor satisfacción con su atención así mismo contribuye en mejorar los resultados de su salud. Pero se señala la confortación con el estudio de Becerra ya que por medio de su estudio determino una calidad de cuidado intermedia con un 34% puesto a que su valor es el punto medio entre lo que se desea brindar ya que no podemos hablar de calidad cuando se aplica ambos criterios de evaluación.

Como segundo objetivo específico se sostiene identificar la calidad de los cuidados de enfermería según las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento y la satisfacción del adulto mayor el

cual resulto un 58.8% mala y un 41.3 % buena además se muestran por las dimensiones que se calificó dimensión accesibilidad se encuentra en su mayoría en el nivel buena con un 65% (52) y en el nivel mala un 35.0% (28); en la dimensión explica y facilita se encuentra en su mayoría en el nivel baja con un 73.8% (59) y en el nivel buena un 26.3% (21); en la dimensión confort se encuentra en su mayoría en un nivel baja con un 58.8% y en el nivel buena con un 41.3% (33), en la dimensión se anticipa se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 81.2% (65) y con un 18.8% (15) en un nivel buena, en la dimensión confianza se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 57.5% (46) y con un 42.5% (34) en un nivel buena y por último para la dimensión monitoreo y seguimiento se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 60.0% (48) y con un 40.0% (32) en un nivel buena. En comparación con la base teórica Izquierdo J. menciona dimensiones en su encuesta, pero no muestra los porcentajes finales para apreciar la problemática, sino que solo lo clasifica bajo un resultado de buena y mala calidad al igual que Fuseini A et al quienes dan lugar a un grado moderado de satisfacción.

Como tercer objetivo específico se desea identificar la satisfacción según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del adulto mayor en la dimensión fiabilidad se encuentran en su dimensión fiabilidad se encuentran en su mayoría insatisfechos con un 62.5% (50) e satisfechos con un 37.5% (30); en la dimensión capacidad de respuestas se encuentra en su mayoría satisfechos con un 71.3% (57) e insatisfechos un 28.8% (23); en la dimensión seguridad se encuentran en su mayoría insatisfechos con un 56.3% (45) e satisfechos un 43.8% (35), en la dimensión se empatía se encuentra en su mayoría insatisfechos con un 60.0% (48) y con un 40.0% (32) satisfechos, en la dimensión aspectos tangibles en su mayoría se encuentran satisfechos e insatisfechos con un 50% (40) cada uno. En diferencia a los otros estudios que aplicaron otras dimensiones en otros hospitales dándoles niveles y determinando una satisfacción moderada tal y como la investigación de Cuchula E. Con respecto al 65% precisan que es regular, seguido del 17% excelente y finalmente el 15% satisfacción mala como se observan no incluyen el total de acuerdo a sus dimensiones lo que impide evaluar en que aspecto se debe mejorar.

De acuerdo a Jean Watson enfatiza la importancia de establecer el vínculo enfermero paciente en base a aspectos emocionales y sentimentales lo cual respalda el presente estudio sobre todo para los adultos mayores, que es un grupo que ocasiones es desestimada ya sea por su incapacidad o utilidad omitiendo uno de nuestros enfoques como profesionales, somos de ejemplo y admiración no solo por tener conocimientos científicos fundamentados sino por brindar cada cuidado con paciencia, calidez, amabilidad, comunicación efectiva, comprensión y empatía entre otras cualidades. Sí bien es cierto el adulto mayor se encuentra en un incremento esperanza de vida como cuidadores suyos debemos ayudarlos a mejorar su calidad de vida a pesar de la enfermedad que padecen.

Por otra parte, se aprecia que una de las debilidades durante esta investigación fue la aprobación para la ejecución de los cuestionarios en el hospital ya que tardaron mucho en contestar sin embargo perseveramos en alcanzar la muestra deseada para evaluar la calidad de cuidado pudiendo concluir con ello.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Sí existe relación entre las variables estudiadas, Calidad de cuidado y satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023, con un valor Chi-cuadrado calculado de 17.67 y P-valor de 0.000 menor a 0.05; a un nivel de significancia del 0.05.

Segundo. La calidad de cuidado según las dimensiones da como lugar a una mala calidad con un 58% resaltando en la dimensión explica y facilita se encuentra en su mayoría en el nivel baja con un 73.8% (59) y en el nivel buena un 26.3% (21); en la dimensión confort se encuentra en su mayoría en un nivel baja con un 58.8% y en el nivel buena con un 41.3% (33), en la dimensión se anticipa se encuentra en su mayoría en el nivel mala con un 81.2% (65) y con un 18.8% (15) en un nivel buena.

Tercero. La satisfacción del adulto mayor en el hospital en su mayoría está insatisfecha enfatizando la dimensión se empatía se encuentra en su mayoría insatisfechos con un 60.0% (48) en comparación a la dimensión capacidad de respuestas se encuentra en su mayoría satisfechos con un 71.3% (57).

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Al Hospital Nacional Sergio E. Bernales, seguir brindando capacitaciones al personal de salud para una adecuada calidad de atención en enfermería hacia los adultos mayores y pacientes en general. Asimismo, se logrará que mejore el servicio de medicina en cuanto a la hospitalización.

Segundo. El Personal de gestión del servicio de Medicina, debe mantener por brindar las mejores clausulas para que el personal de enfermería cumpla con su labor de cuidado humanizado para un buen beneficio de los usuarios que se encuentren hospitalizados.

Tercero. Se recomienda al departamento de enfermería, liderado por la Jefa, capacitar al personal a su cargo sobre temas relacionados con la empatía y el alcance que puede tener una buena comunicación enfermera-paciente y también ser clara al momento de reportarle al familiar la situación o mejoría que se encuentra el usuario.

REFERENCIAS

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la población adulto mayor [Internet]. Gob.pe. [consultado el 9 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor_1.pdf/
2. Oficina del Censo de EE.UU. La Oficina del Censo publica nuevos datos del Censo del 2020 sobre edad, sexo, raza, origen hispano, hogares y vivienda. 2020 [consultado el 9 de octubre del 2023]; Disponible en: <https://www.census.gov/newsroom/press-releases/2023/2020-census-demographic-profile-and-dhc/2020-census-demographic-profile-and-dhc-spanish.html/>
3. Fariñas DR. Un perfil de las personas mayores en España 2022 [Internet]. [cited 2023 Oct 9]. Available from: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2022.pdf/>
4. Envejecimiento y factores [Internet]. INEI. [cited 2023 Sep 9]. Available from: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/431e4d95-46d9-4de6-a0a6-d41b1cb7d0b9/content/>
5. Enfermedades crónicas en la población adulta mayor [Internet]. Geriatricarea. 2021 [cited 2023 Oct 1]. Disponible en: <https://www.geriatricarea.com/2021/10/13/enfermedades-cronicas-en-la-poblacion-adulta-mayor-revision-bibliografica//>
6. Discapacidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2023 [citado el 10 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/disability-and-health/>
7. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Rev Saude Publica [Internet]. 2019;53:87. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es/>

8. Fuseini A-G, Bayi R, Alhassan A, Atomlana JA. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open* [Internet]. 2022 [cited 2023 Oct 1];9(2):1286–93. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34985206/>
9. Cáceres R. Nivel de satisfacción de los pacientes geriátricos internados frente a la atención de enfermería. [Tesis de titulación]. Universidad Tecnológica Intercontinental Paraguay, 2018. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Grado/Ciencias%20de%20la%20Salud/Enfermer%C3%ADa/2018/RUBY%20C%C3%81CERES.pdf/>
10. Domo V, Katherine K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319/>
11. Domo V, Katherine K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
12. Sueldo y Monica Elizabeth Cordova Borda YKA. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Hospitalizado En Emergencia Del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima [Internet]. Universidad Autónoma De Ica; 2021 [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
13. Laura C, Yanet E. Calidad De Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Adulto Mayor En El Servicio De Medicina Del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia. 2020 [citado el 10 de octubre de 2023]; Disponible

en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/b0abe841-3926-469c-9428-8de15906be05/>

14. Izquierdo EJC. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti – Chiclayo [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82175/>
15. Rodríguez y Erika Muñoz Pintado MA. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un Hospital Público de Trujillo [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88368>
16. Melgarejo Solano BG, Becerra Ureta NM. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Internet]. Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH); 2021 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/584/>
17. Retamozo Guillen Rocio RM y. WT. Calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima Norte, 2022 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2022 [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/902>
18. Rocio y Robles Martel Wendy Tatiana RG. Calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima Norte, 2022 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2022 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/902>
19. Jacqueline SQP. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019 [Internet]. Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/530>
20. Tania TSJ. Nivel de satisfacción del paciente adulto sobre la atención recibida en el Instituto Cardiovascular Clinico Norte, Lima 2023 [Internet]. Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH); 2023 [citado 3 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/798>
21. Cerino JMR. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública [Internet]. scielo.org.mx. 17 de febrero de 2021 [consultado el 3 de septiembre del 2023]. Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

22. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación y Medición. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018 [citado el 10 de octubre de 2023];29(3):278–87. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567/>
23. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Rev Saude Publica [Internet]. 2019;53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztkYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
24. Verónica R. HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS INTENSIVOS. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2019 [citado el 10 de octubre de 2023];30(2):120–5. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-humanizacion-de-los-cuidados-intensivos-S0716864019300240?referer=buscador/>
25. Riaño AMB. Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Mediante el modelo SERVQUAL [Internet]. [consultado el 3 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5>
26. Asadi Khademi M YSE y. FME. A comparison of nurses and elderly patients' perceptions of caring behaviors in intensive care units. Enferm Intensiva [Internet]. 2023 [citado el 10 de octubre de 2023];34(2):70–9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-a-comparison-nurses-elderly-patients-S1130239922000530?referer=buscador/>
27. Isabel S. Jean Watson: teoría del cuidado humano [Internet]. Enfermería Virtual. ahernandez; 2022 [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/jean-watson-teoria-del-cuidado-humano/>

28. Moncayo y Sánchez Yolanda Patricia PGDLRCZC torres M inicio. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital [Internet]. 2019;3(3.3):134–43. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articloe/download/775/1829//>
29. Vinicio y Moncayo Sánchez Yolanda Patricia PGDLRCZCTM. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital [Internet]. 2019;3(3.3):134–43. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articloe/download/775/1829/>
30. Riveros CC. La naturaleza del cuidado humanizado -Uruguay. Enferm Cuid Humaniz [Internet]. 2020;9(1):19–30. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v9n1/2393-6606-ech-9-01-21.pdf>
31. Inacio. EJM. Método de investigación [Internet]. Academica.org. [citado el 26 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/35.pdf>
32. Ochoa SC. DISEÑO Y ANÁLISIS EN INVESTIGACIÓN [Internet]. Aepap.org. [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
33. Calidad de la atención [Internet]. OMS. [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
34. José Amed-Salazar GV-A y. CCA-T. Vista de Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana [Internet]. 2019 [consultado el 10 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

35. Castelo-Rivas WP, Liliana J. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Satisfacción del paciente: lo que necesita saber Satisfação do paciente: o que você deve saber? [Internet]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
36. López Rodríguez SR. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [consultado el 10 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
37. Encalada S., Diaz R. “Calidad Del Cuidado Enfermera(O) Y Nivel De Satisfacción Del Adulto Mayor De Los Servicios De Medicina Del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020” [Internet]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2020 [consultado el 3 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/19573de9-02dd-4109-a5f1-08168cca6df8/content>
38. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Gob.pe. [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
39. Lima Quispe J., Perez Pinedo J. Cuidado de enfermería en la prevención de lesiones por presión en el servicio de hospitalización del Hospital II Ramón Castilla, Lima 2021. [Tesis pregrado] Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70446/Lima_QJ-P%c3%a9rez_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Roman F. Enfermería: una reflexión sobre su futuro y su razón de ser. Temperamentvm [en línea] . 2020, vol.16, e13196. Publicación electrónica del 6 de junio de 2022. ISSN 1699-6011. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112020000100020

41. Sanchez Paz M. Ética y Principios Bioéticos que rigen a la enfermería [Internet]. Edu.ni. [citado el 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://chontales.unan.edu.ni/index.php/etica-y-principios-bioeticos-que-rigen-a-la-enfermeria/>
42. Lizano D., Piscocoya F., Quichiz A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Vidal E. A. Aplicación del principio bioético de justicia en investigación. Aportes desde el principio de solidaridad y el concepto de responsabilidad social. Instituto de Bioética / UCA - Vida y Ética. 2022;17. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/16456/1/aplicaci%C3%B3n-principio-bio%C3%A9tico-justicia.pdf>
44. Briones A. Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería. Rev. Colomb Enferm [Internet]. 2020;19(3):e024. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2587733494/CF30306140F430BPQ/1?accountid=37408&sourcetype=Scholarly%20Journals>
45. Sacro A., Valdez A., Ordoñez N., Ortiz J., Ortega P., Ortega A., et al. Conocimientos y aplicación de principios éticos en estudiantes de enfermería. Investig Enferm Imagen Desarro [Internet]. 2018;20(2):e20-2. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2727927102/A70A257BF00B4416PQ/1?accountid=37408&sourcetype=Scholarly%20Journals/>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Calidad	Se refiere al grado en que los servicios de enfermería satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes y de la sociedad, así como los estándares profesionales y éticos lo cual implica aspectos como la seguridad, la efectividad, la eficiencia, la equidad, la oportunidad y la humanización del trato. Para evaluar y mejorar la calidad de cuidado de enfermería, se requiere de un enfoque sistémico que involucre a todos los actores del proceso asistencial, desde la gestión hasta la práctica clínica. ³³	Se parte de considerar la calidad de cuidado de la Enfermería como un complejo sistema de componentes, desde la óptica holística, que buscan satisfacer las necesidades del cuidado de los usuarios en medio de la relación entre enfermera y paciente; esos componentes están definidos en seis dimensiones de cuidados expuestas por P. Larson. ³⁴	Accesibilidad	1,2,3,4 y 5	Ordinal
			Explica y Facilita	6,7,8 y 9	
			Confort	10,11,12,13,14 ,15 16,17 y 18	
			Se Anticipa	19, 20,21,22, 23,24,25 y 26	
			Confianza	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35	
			Monitoreo y Seguimiento	36, 37, 38, 39 y 40	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Satisfacción	Se refiere al grado en que los pacientes perciben que sus necesidades, expectativas y preferencias son atendidas por el personal de enfermería. La satisfacción del cuidado de enfermería es un indicador de la calidad de la atención y tiene implicaciones para la salud, el bienestar y la fidelidad de los pacientes. La satisfacción del cuidado de enfermería depende de factores como la competencia, la comunicación, la empatía, el respeto, la continuidad y la participación de los pacientes en el proceso de cuidado. ³⁵	Para medir la satisfacción del paciente se utilizó cuestionario denominado SERVQUAL (Quality Service) modificado, el cual estuvo conformado por 22 ítems, los cuales fueron distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles ³⁶	Fiabilidad	1,2,3 y 4	Ordinal
			Capacidad De Respuesta	5, 6 y 7	
			Seguridad	8, 9, 10 y 11	
			Empatía	12, 13, 14, 15 y 16	
			Aspectos Tangibles	17, 18, 19 y 20	

Anexo 2 : Instrumento de la recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO CARE – Q
(CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE)**

Este instrumento determinará la calidad del cuidado para los adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina por los profesionales de enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Antes de empezar bríndenos sus Datos Sociodemográficos

Edad: Sexo: Nivel de instrucción:

Ocupación: Tiempo de estancia:

DIMENSIONES CARE-Q		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD					
1.	¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos?				
2.	¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?				
3.	¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?				
4.	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado?				
5.	¿La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal?				
EXPLICA Y FACILITA					
6.	¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?				
7.	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual?				
8.	¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?				
9.	¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
CONFORT					
10.	¿La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?				
11.	¿La enfermera lo motiva a identificar los beneficios de su tratamiento?				
12.	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?				

13.	¿ La enfermera es alegre?				
14.	¿ La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación?				
15.	¿La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo?				
16.	La enfermera lo escucha con atención?				
17.	¿ La enfermera habla con usted amablemente?				
18.	¿ La enfermera involucra a su familia en su cuidado?				
SE ANTICIPA					
19.	¿ La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche?				
20.	¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?				
21.	¿Cuándo se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención?				
22.	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?				
23.	¿Cuándo la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?				
24.	¿ La enfermera le ayuda a establecer metas razonables?				
25.	¿La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?				
26.	¿La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o Intervención?				
CONFIANZA					
27.	¿La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?				
28.	¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado?				
29.	¿La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud?				
30.	¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor?				
31.	¿La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?				
32.	¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y				

	tratamiento?				
33.	¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?				
34.	¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona Individual?				
35.	¿La enfermera se identifica y se presenta ante usted?				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO					
36.	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad?				
37.	¿La enfermera es calmada?				
38.	¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?				
39.	¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted?				
40.	¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?				

CUESTIONARIO SERVQUAL: La Satisfacción Del Paciente

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina a los adultos mayores, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.					
DIMENSIONES SERVQUAL		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
FIABILIDAD					
1.	¿Que todos los días reciba una visita de enfermería?				
2.	¿Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindan sobre la evolución de su problema de salud?				
3.	¿Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindan sobre los medicamentos que recibe?				

4.	¿Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindan sobre los resultados de los análisis de laboratorio?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5.	¿Los trámites para su hospitalización son rápidos?				
6.	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizan rápido?				
7.	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizan rápidos?				
SEGURIDAD					
8.	¿Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud?				
9.	¿Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica?				
10.	¿Siente que mejora su salud por la cual está hospitalizada?				
11.	¿Durante su hospitalización se respete su privacidad?				
EMPATIA					
12.	¿El trato del personal de enfermería sea amable?				
13.	¿El trato del personal de enfermería sea respetuoso?				
14.	¿El trato del personal de enfermería se realiza con paciencia?				
15.	15.¿El personal de enfermería lo escucha atentamente?				
16.	¿El personal de enfermería muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?				
ASPECTOS TANGIBLES					
17.	¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?				
18.	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios?				
19.	¿Los equipos se encuentren disponibles y se cuentan con materiales necesarios para su atención?				
20.	¿La ropa hospitalaria, la sabana para el colchón y frazadas son adecuados e higiénicos?				

Anexo 3. Modelo de Consentimiento, formato UCV.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023

Investigador (es): Br. Grande Borja Saraí - Br. Herrera Quinde Ada Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023” cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023,

Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo del campus lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de Medicina de la institución Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista 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):



Indicar al participante la existencia que 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 alcanzarán 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 los Investigador (es)
Sarai Grande Borja: sagrandeg@ucvvirtual.edu.pe
Ada Herrera Quinde: adapamelahq18@gmail.com
Docente asesor
Mg. Blanca Lucia Rodríguez Rojas

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Sarai Grande Borja - Ada Herrera Quinde

Fecha y hora:



Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV



ANEXO 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Care Q y Servqual" (Modificado por: Grande y Herrera). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lidia Rivera Astunco	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
Áreas de experiencia profesional:	MEDICINA	
Institución donde labora:	Hospital Nacional Sergio E. Berdoz.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



ANEXO 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Care Q y Servqual" (Modificado por: Grande y Herrera). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Ignacio Longo	
Grado profesional:	Maestría (/)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (/)	Social ()
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Cursó tesis en ESSALUD • Cursó tesis en ANSA • Fue profesor de curso UPEL • Fue profesor de curso UPEL 	
Institución donde labora:	ESSALUD	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (/)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Indica ítems de la Dimensión	Claredad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
17. ¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?	X			
18. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios?	X	X	X	
19. ¿Los equipos se encuentran disponibles y se cuentan con materiales necesarios para su atención?	X	X	X	
20. ¿La ropa hospitalaria, la sabana para el colchón y frazadas son adecuados e higiénicos?	X	X	X	

Indica ítems de la Dimensión	Claredad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
17. ¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?			4	
18. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios?	4	4	4	
19. ¿Los equipos se encuentran disponibles y se cuentan con materiales necesarios para su atención?	4	4	4	
20. ¿La ropa hospitalaria, la sabana para el colchón y frazadas son adecuados e higiénicos?	4	4	4	



Firma del Evaluador
DNI: 86117133

Firma del Evaluador
DNI: 86117133

ANEXO 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Care Q y Servqual" (Modificado por: Grande y Herrera). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lizette Rosy Hindostroza Barroca
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Hospitalización Medicina Emergencia y Desastres Central de Esterilización
Institución donde labora:	Hospital II Jirón Norte Calleo - Jirón Negreiros Vera
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

Objetivos de la Dimensión: Examina la importancia de la higiene y disposición de los materiales durante la hospitalización del adulto mayor dentro del cuidado de enfermería

Ítems del Cuestionario	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
7. ¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?			4	
8. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios?			4	
9. ¿Los equipos se encuentran disponibles y se cuentan con materiales necesarios para su atención?			4	
20. ¿La ropa hospitalaria, la sabana para el colchón y frazadas son adecuados e higiénicos?			4	

Firma del Evaluador
DNI: 70437816

ANEXO 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Care Q y Servqual" (Modificado por: Grande y Herrera). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EMERGENCIAS, CUIDADO MEDICINA.
Institución donde labora:	Hospital II Jirón Norte Calleo Los Negreiros
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Objetivos de la Dimensión: Examina la importancia de la higiene y disposición de los materiales durante la hospitalización del adulto mayor dentro del cuidado de enfermería

Ítems del Cuestionario	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
7. ¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?			X	
8. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encuentran limpios?				X
9. ¿Los equipos se encuentran disponibles y se cuentan con materiales necesarios para su atención?				
20. ¿La ropa hospitalaria, la sabana para el colchón y frazadas son adecuados e higiénicos?				

Firma del Evaluador
DNI: 95719313

ANEXO 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Care Q y Servqual" (Modificado por: Grande y Herrera). La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fernando Garbza Chavany	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Hospitalización en el área clínica (CUSM) - Terapia cognitivo conductual (Especialización) (UNAP)	
Institución donde labora:	- Hospital de rehabilitación del calcio (Soriano) - Hospital II Luis Mejías Vozza (Luisardo Zúñiga)	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Indica	Items del Cuestionario	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
5.	¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.	¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9.	¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

- Tercera dimensión: Confort
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la comodidad que brinda el profesional de enfermería mediante su cuidado.

Indica	Items del Cuestionario	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
10.	¿La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11.	¿La enfermera lo motiva a identificar los beneficios de su tratamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12.	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Anexo 6: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023?	Establecer la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú – 2023	<p>H1: Sí existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú 2023</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de tipo transversal correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Creación Propia

Activar \

Anexo 7: Validación del cuestionario

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Advertencia

Todas las siguientes variables constitutivas tienen una varianza cero y se eliminarán de la escala: VAR00013, VAR00014, VAR00038, VAR00040, VAR00041
 El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. No se pueden calcular estadísticos basados en su matriz inversa y se mostrarán como valores perdidos del sistema.

Escala: CALIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,883	,900	40

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: SATISFACCIÓN

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,942	,955	44

Anexo 8: Documento Enviado Para Ejecución De Prueba



Los Olivos, 3 de noviembre del 2023

CARTA N°175 -2023-EP/ ENF.UCV-LIMA

Dra.
Yessica Iris Salazar Quiroz
Presidenta del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Presente. -

**Asunto: Autorización para trabajo de campo de las
estudiantes de Enfermería de la
Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte**

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo presentar a las estudiantes Grande Borja Sarai y Herrera Quinde Ada Pamela, del X ciclo del Programa de Enfermera Profesional. En este sentido, solicito a Ud. señora Presidenta su autorización para la aplicación del instrumento de la investigación titulada: **“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima Perú - 2023”**. Asimismo, agradecería se le brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dr. Paul Velásquez Porras
Responsable de Investigación del
Programa de Enfermería de la
Universidad César Vallejo Sede Lima
Norte

Anexo 9: Protocolo de Investigación ha sido **APROBADO** por el **CIEI-HNSEB**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALLES

N° 00157 -2023

CONSTANCIA DE DECISIÓN ÉTICA

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernalles (CIEI-HNSEB) hace constar que el protocolo de investigación denominado: "Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernalles - 2023" fue **APROBADO** bajo la modalidad de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Investigador:

**Grande Borja Sarai
Herrera Quinde Ada**

El protocolo de investigación aprobado corresponde a la **versión 01** de fecha **30 de noviembre**.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y éticos en investigación, que incluye el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Las enmiendas en relación con los objetivos, metodología y aspectos éticos de la investigación deben ser solicitadas por el investigador principal al CIEI-HNSEB.

El protocolo de investigación aprobado tiene un periodo de vigencia de 12 meses; desde el 30 de noviembre de 2023 hasta el 29 de noviembre de 2024, y; de ser necesario, deberá solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

De forma semestral, deberá enviarnos los informes de avance del estudio a partir de la presente aprobación y así como el informe de cierre una vez concluido el estudio.

Lima, 30 de noviembre de 2023

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. SERG. E. BERNALLES
YESSICA IRIS SALAZAR QUIRO,
PRESIDENTA DEL COMITÉ
INSTITUCIONAL DE ÉTICA
EN INVESTIGACIÓN



Anexo 9: Documento Aprobado Para Ejecución De Prueba



Los Olivos, 3 de noviembre del 2023

CARTA N°175 -2023-EP/ ENF.UCV-LIMA

Dra.
Yessica Iris Salazar Quiroz
Presidenta del Hospital Nacional Sergio E. Bernaldes

Presente. -

Asunto: Autorización para trabajo de campo de las estudiantes de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo presentar a las estudiantes Grande Borja Saraí y Herrera Quinde Ada Pamela, del X ciclo del Programa de Enfermera Profesional. En este sentido, solicito a Ud. señora Presidenta su autorización para la aplicación del instrumento de la investigación titulada: **"Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernaldes, Lima Perú - 2023"**. Asimismo, agradecería se le brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

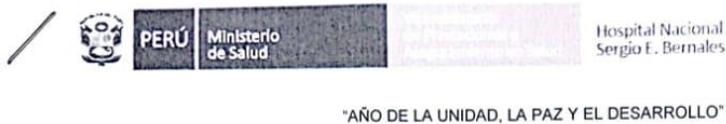
Atentamente,



Dr. Paul Velásquez Porras
Responsable de Investigación del
Programa de Enfermería de la
Universidad César Vallejo Sede Lima
Norte

c/ c: Archivo.

Anexo 10: Autorización para recolección y uso del instrumento realizado en el servicio de Medicina del **HNSEB**



CARCO

MEMORANDO N° 711 - OF-OADI-HNSEB-2023

A : **MC. Oscar Martin Torres Ruiz**
Jefe del Dpto. Medicina

ASUNTO : Autorización para recolección de información

FECHA : Comas, **04 DIC. 2023**

Mediante el presente me dirijo a usted, para solicitar brindar las facilidades necesarias a las estudiantes de enfermería:

Grande Borja Sarai
Herrera Quinde Ada

Quien cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de datos de su estudio: *"Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del adulto mayor del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2023"*, motivo por el cual realizará la recolección de datos por medio de cuestionarios a adultos mayores del servicio de medicina del departamento a su cargo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. "SERGIO E. BERNALES"
Dra. Maritza D. Peña Ortiz
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN
C.E.P. 16293

Cc.
Archivo
MDPO/jhc

MARIBOL M. SANCHEZ ROS
CEP 37000
Asesor en Gerencia y Gerenciación N° 1111

Anexo 11: Se Adjuntan Ciertos Cuestionarios y Consentimientos firmados

QUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO CARE – Q (CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE)

Este instrumento determinará la calidad del cuidado para los adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina por los profesionales de enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Antes de empezar bríndenos sus datos personales

Edad: 00 Sexo: M Nivel de instrucción: Secundaria completa
Ocupación: Chofero Tiempo de estancia: 22 días

DIMENSIONES CARE-Q	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. ¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos?	✓			
2. ¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?	✓			
3. ¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?	✓			
4. ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado?	✓			
5. ¿La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal?	✓			
EXPLICA Y FACILITA				
6. ¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?	✓			
7. ¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual?	✓			
8. ¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?	✓			
9. ¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?	✓			
CONFORT				
10. ¿La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?	✓			
11. ¿La enfermera lo motiva a identificar los beneficios de su tratamiento?	✓			

32. ¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?	✓			
33. ¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?	✓			
34. ¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?	✓			
35. ¿La enfermera se identifica y se presenta ante usted?	✓			
MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
36. ¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad?	✓			
37. ¿La enfermera es calmada?	✓			
38. ¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?	✓			
39. ¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a usted?	✓			
40. ¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?	✓			

QUESTIONARIO SERVQUAL: La Satisfacción Del Paciente

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina a los adultos mayores, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándole que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

DIMENSIONES SERVQUAL	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
FIABILIDAD				
1. ¿Que todos los días reciba una visita de enfermería?			✓	
2. ¿Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindan sobre la evolución de su problema de salud?			✓	

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que 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 brinda 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 los Investigador (es)
Sarai Grande Borja: sagrandeg@ucvvirtual.edu.pe
Ada Herrera Quinde: adapamelahq18@gmail.com
Docente asesor
Mg. Blanca Lucía Rodríguez Rojas

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Sarai Grande Borja - Ada Herrera Quinde
Fecha y hora:

06896239



**QUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO CARE - Q
(CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE)**

Este instrumento determinará la calidad del cuidado para los adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina por los profesionales de enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Antes de empezar brínden sus datos personales

Edad: 67 Sexo: M Nivel de instrucción: Primaria
Ocupación: Taxista Tiempo de estancia: 15 día

DIMENSIONES CARE-Q	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. ¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos?		✓		
2. ¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?		✓		
3. ¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?		✓		
4. ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado?		✓		
5. ¿La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal?		✓		
EXPLICA Y FACILITA				
6. ¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?		✓		
7. ¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual?		✓		
8. ¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?		✓		
9. ¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?		✓		
CONFORT				
10. ¿La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?		✓		
11. ¿La enfermera lo motiva a identificar los beneficios de su tratamiento?		✓		



32. ¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?		✓		
33. ¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?		✓		
34. ¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?		✓		
35. ¿La enfermera se identifica y se presenta ante usted?		✓		
MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
36. ¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad?		✓		
37. ¿La enfermera es calmada?		✓		
38. ¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?		✓		
39. ¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted?		✓		
40. ¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?		✓		

QUESTIONARIO SERVQUAL: La Satisfacción Del Paciente

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina a los adultos mayores, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

DIMENSIONES SERVQUAL	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
FIABILIDAD				
1. ¿Que todos los días reciba una visita de enfermería?		✓		
2. ¿Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindan sobre la evolución de su problema de salud?	✓			



Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que 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 los Investigador (es) Sarai Grande Borja: sagrandeg@ucvvirtual.edu.pe
Ada Herrera Quinde: adapamelahq18@gmail.com
Docente asesor
Mg. Bianca Lucia Rodríguez Rojas

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Sarai Grande Borja - Ada Herrera Quinde
Fecha y hora:

Bustamante Gomez Jesus
Hr. 25:49:58



**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO CARE – Q
(CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE)**

Este instrumento determinará la calidad del cuidado para los adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina por los profesionales de enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una "X" frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Antes de empezar brínden sus datos personales

Edad: 63 Sexo: F Nivel de instrucción: Primaria completa

Ocupación: Ama de casa Tiempo de estancia: 3 semanas

DIMENSIONES CARE-Q	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. ¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos?			•	
2. ¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?		•		
3. ¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?		•		
4. ¿La enfermera responde rápidamente a su llamado?		•		
5. ¿La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal?		•		
EXPLICA Y FACILITA				
6. ¿La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?		•		
7. ¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual?			•	
8. ¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?		•		
9. ¿La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?		•		
CONFORT				
10. ¿La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?		•		
11. ¿La enfermera lo motiva a identificar los beneficios de su tratamiento?			•	



Escaneado con CamScanner



12. ¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?		•		
13. ¿La enfermera es alegre?		•		
14. ¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación?		•		
15. ¿La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo?		•		
16. ¿La enfermera lo escucha con atención?		•		
17. ¿La enfermera habla con usted amablemente?		•		
18. ¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?		•		
SE ANTICIPA				
19. ¿La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche?		•		
20. ¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?			•	
21. ¿Cuándo se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención?		•		
22. ¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?			•	
23. ¿Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?			•	
24. ¿La enfermera le ayuda a establecer metas razonables?			•	
25. ¿La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?			•	
26. ¿La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?		•		
CONFIANZA				
27. ¿La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?		•		
28. ¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado?			•	
29. ¿La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud?			•	
30. ¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor?			•	
31. ¿La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?			•	



Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que 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 los Investigador (es) Sarai Grande Borja: sagrandeg@ucvvirtual.edu.pe
Ada Herrera Quinde: adapamelahq18@gmail.com
Docente asesor
Mg. Blanca Lucía Rodríguez Rojas

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Sarai Grande Borja - Ada Herrera Quinde

Fecha y hora:

DNI: 08 561760

[Handwritten signature]



Escaneado con CamScanner