UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

## FACULTAD DE CIENCIAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## TESIS

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024.

**PRESENTADA POR:**

**PATRICIA LÓPEZ NIETO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2025**

Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

PLAGIARISM CHECK.ORG

# 11.99%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 16 JAN 2025, 11:16 AM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 4.4%

CHANGED TEXT 7.59%

## Report #24443883

PATRICIA LÓPEZ NIETO // CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024. RESUMEN El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención de la enfermera y nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno 2024”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina. 9 Metodología: la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, la muestra de estudio fue no probabilística y estuvo conformada por 42 personas adultas mayores, la técnica de recolección de datos es entrevista y el instrumento aplicado es el cuestionario. Llegando a la conclusión de que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción, teniendo el coeficiente de Rho de Spearman con el valor de 0.739, indicando que existe una relación directa entre ambas variables y es de grado alto. Sobre la calidad de atención tuvo un nivel medio con un 57%, en la satisfacción se obtuvo un nivel medio con un 52%. Respecto a la dimensión técnico, obtuvo un nivel medio con un 50%, seguido de un nivel alto con un 38% y bajo con un 12%. Asimismo, la dimensión Humano tuvo un nivel medio

Yudy Roxana ALANIA LAQUI
Oficina de Repositorio Institucional

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

## FACULTAD DE CIENCIAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

## TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024.**

**PRESENTADA POR:**

**PATRICIA LÓPEZ NIETO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
M.Sc. ELSA GABRIELA MAQUERA BERNEDO

PRIMER MIEMBRO : _____
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

ASESOR DE TESIS : _____
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Líneas de Investigación: Salud Pública

Puno, 17 de enero del 2025

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios, a mis padres. Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado. Mi gratitud hacia ustedes es imposible de expresar completamente. Esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes. Gracias por ser los mejores padres del mundo.

***Patricia López Nieto.***



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**AGRADECIMIENTO**

- A la Universidad Privada San Carlos - Puno, mi Alma Mater quien me dio la oportunidad de formarme profesionalmente.

- A la escuela profesional de enfermería, a todos mis docentes por haberme compartido sus grandes conocimientos teóricos y prácticos durante los años de mi formación profesional.

- A los Docentes integrantes miembros del Jurado M.Sc. ELSA GABRIELA MAQUERA BERNEDO, M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ y Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS, quienes contribuyeron con su comprensión y orientación en la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.

- A mi asesor: MTRA. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA, hago extensivo mi agradecimiento por su apoyo.

***Patricia López Nieto.***



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|---|
| DEDICATORIA | 1 |
| AGRADECIMIENTO | 2 |
| ÍNDICE GENERAL | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| INDICE DE ANEXOS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| **CAPÍTULO I** | |
| **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN** | |
| **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** | **10** |
| 1.1.1 PROBLEMA GENERAL: | 13 |
| 1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS: | 14 |
| **1.2 ANTECEDENTES** | **14** |
| 1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL | 14 |
| 1.2.2 A NIVEL NACIONAL | 15 |
| 1.2.3 A NIVEL REGIONAL | 17 |
| **1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO** | **18** |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL: | 18 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | 18 |
| **CAPÍTULO II** | |
| **MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN** | |
| **2.1 MARCO TEÓRICO** | **19** |
| 2.1.1 DEFINICIÓN DE CUIDADO | 19 |
| 2.1.2 CUIDADO DE ENFERMERÍA | 19 |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

2.1.3 DIMENSIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO 19

2.1.4 SATISFACCIÓN EN EL ADULTO MAYOR. 21

2.1.5 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN: 22

**2.2. MARCO CONCEPTUAL 23**

**2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 23**

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1 ZONA DE ESTUDIO 24**

**3.2. TAMAÑO DE MUESTRA 24**

**3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS 25**

**3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 25**

**3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 27**

**3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 28**

**3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 30**

3.7.1. PRUEBA DE NORMALIDAD 30

**CAPÍTULO IV**

**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL 32**

**4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO 33**

**4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO 35**

**CONCLUSIONES 37**

**RECOMENDACIONES 38**

**BIBLIOGRAFÍA 39**

**ANEXOS 42**



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# ÍNDICE DE TABLAS

**Pág.**

**Tabla 01:** Operacionalización de variables 28

**Tabla 02:** Prueba de normalidad de las variables de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor 31

**Tabla 03:** Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor 32

**Tabla 04:** Nivel de calidad de atención respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina. 33

**Tabla 05:** Nivel de satisfacción respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina 35



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# ÍNDICE DE FIGURAS

**Pág.**

**Figura 01:** Gráfico de la variable satisfacción 46

**Figura 02:** Gráfico de la variable calidad 46



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## INDICE DE ANEXOS

**Pág.**

**Anexo 01:** Matriz de consistencia CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024. 43

**Anexo 02:** Tablas secundarias 44

**Anexo 03:** Figuras 46

**Anexo 04:** Consentimiento informado 47

**Anexo 05:** Cuestionario 48

**Anexo 06:** Solicitud de autorización de la Universidad Privada San Carlos al Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón. 55

**Anexo 07:** Panel fotográfico como evidencia de la ejecución del proyecto. 56



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención de la enfermera y nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno 2024”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina. Metodología: la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, la muestra de estudio fue no probabilística y estuvo conformada por 42 personas adultas mayores, la técnica de recolección de datos es entrevista y el instrumento aplicado es el cuestionario. Llegando a la conclusión de que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción, teniendo el coeficiente de Rho de Spearman con el valor de 0.739, indicando que existe una relación directa entre ambas variables y es de grado alto. Sobre la calidad de atención tuvo un nivel medio con un 57%, en la satisfacción se obtuvo un nivel medio con un 52%. Respecto a la dimensión técnico, obtuvo un nivel medio con un 50%, seguido de un nivel alto con un 38% y bajo con un 12%. Asimismo, la dimensión Humano tuvo un nivel medio con un 60%, seguido de un nivel alto con un 24% y 17% el bajo. De la misma manera en la dimensión de entorno presentó un 60% nivel medio, y un nivel alto al 26% y bajo con un 14%. La dimensión de accesibilidad tiene un nivel medio de satisfacción con un 45% seguido de un nivel alto con un 40% y bajo con un 14%. Respecto, la dimensión confort tuvo un nivel medio de satisfacción con un 52%, seguido de un nivel alto con un 31% y 17% el bajo. De la misma manera en la dimensión de confianza presenta un nivel medio de satisfacción con un 45%, un nivel medio al 31% y bajo con un 24%.

**Palabras clave:** Accesibilidad, Adulto mayor, Calidad de atención, Enfermera, Satisfacción.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**ABSTRACT**

The present research work entitled "Quality of nursing care and level of satisfaction of the elderly treated in the medicine service of the Manuel Nuñez Butrón Regional Hospital, Puno 2024", whose objective was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the elderly patient in the medicine service. Methodology: the research has a quantitative approach of a descriptive, correlational cross-sectional type, the study sample was non-probabilistic and consisted of 42 older adults, the data collection technique is an interview and the instrument applied is the questionnaire. Coming to the conclusion that there is a significant correlation between the quality of service and the level of satisfaction, having the Spearman Rho coefficient with the value of 0.739, indicating that there is a direct relationship between both variables and it is of a high degree. Regarding the quality of care, the level was medium with 57%, and the satisfaction level was medium with 52%. Regarding the technical dimension, the level was medium with 50%, followed by a high level with 38% and a low level with 12%. Likewise, the Human dimension had a medium level with 60%, followed by a high level with 24% and a low level with 17%. Similarly, the environment dimension had a medium level of 60%, and a high level at 26% and a low level with 14%. The accessibility dimension had a medium level of satisfaction with 45%, followed by a high level with 40% and a low level with 14%. Regarding the comfort dimension, the level of satisfaction was medium with 52%, followed by a high level with 31% and a low level with 17%. Similarly, in the trust dimension, the level of satisfaction is medium at 45%, medium at 31% and low at 24%.

**Keywords:** Accessibility, Seniors, Quality of care, Nurse, Satisfaction.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# CAPÍTULO I

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la población adulta mayor se queja de patologías crónico degenerativas que conllevan a la demanda de más atención en los servicios de salud. Así mismo se observa el trabajo que desempeña la enfermera cuando brinda el cuidado de atención a las personas, durante su tiempo de estadía y/o hospitalización, esto es con más énfasis a las personas adulto mayores por que se tiene en cuenta que son personas con más vulnerabilidad que las personas jóvenes. El Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú, se viene desarrollando a partir de los años 90 contar con una atención de calidad en los servicios de salud, se viene trabajando con esmero con la finalidad de brindar a los pacientes un servicio de buena calidad de atención a través del desarrollo de estrategias que nos permitan conocer los puntos de falencias para así tener un enfoque en esos puntos débiles y reforzarlos. (1)

En el Perú se cuentan con varios establecimientos del Ministerio de Salud, como puestos y centros de salud, hospitales, para que los usuarios y/o personas puedan tener una adecuada calidad de atención se necesita contar con buena infraestructura, con el equipamiento adecuado, el financiamiento limitado así mismo por el tipo de atención que brindan los profesionales de la salud, de la misma manera dificulta el logro de un nivel de satisfacción pleno. La persona adulta mayor puede experimentar la satisfacción al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades cuando se brinda una atención en el ámbito hospitalario, por ende la atención que brinda el profesional de enfermería



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

debe ser una atención con calidad y calidez, teniendo en cuenta que de ello depende la recuperación del paciente adulto mayor. (2)

Una persona adulta mayor es considerada a partir de los 60 años a más y en países en desarrollo se considera a partir de los 65 años. Estos datos los establece la Organización Mundial de la Salud, de la misma manera a nivel mundial se observa un crecimiento acelerado de la población existiendo un aproximado de 600 millones de personas con edades de 60 años a más. Haciendo una estimación que para el 2025 estas cifras aumentarán al doble y que estos datos bordearon acerca de 2000 millones para el 2050, siendo en países de tercer mundo (3)

Se aprecia el crecimiento constante de la población mayor de 60 años, en el Caribe y Latinoamérica, teniendo una aproximación un proceso regularmente de ancianidad poblacional en las personas seniles en grandes cantidades. Para el año. Los países con demanda poblacional son Brasil, México, Colombia, Argentina, Venezuela y Perú, el aumento será considerable dependiendo de países grandes hasta los países pequeños.

En pleno siglo XXI, más del 10% de la población es mayor de 60 años, y el envejecimiento se presenta en una curva ascendente en los países como Uruguay, Argentina, Cuba, Chile, sin embargo en otros países que presentan una transición demográfica menor en su avance son Guatemala, Bolivia, Paraguay, Honduras, Haití y otros. Presentando un porcentaje menor al 6.5%. (3)(4)

El autor Paute desarrolló una investigación en el año (2020) en Ecuador, sobre la percepción y el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera a las personas adulto mayores. Asimismo los resultados muestran que la relación entre la percepción y el cuidado de enfermería fue buena, de la misma manera el nivel de satisfacción que presentaron los adultos mayores es alto. (5)

En el 2018 y 2020 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú realizó un censo respecto al servicio con más demanda en los Establecimiento de Salud, obteniéndose como uno de ellos los servicios prestados al adulto mayor. Asimismo el



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

INEI, presentó un informe técnico situacional en donde se observan algunas situaciones demográficas.

Según los datos del INEI, en mayor porcentaje se brinda los servicios de salud del adulto mayor considerándose también como uno de los servicios de mayor demanda. A consecuencia de los cambios demográficos que ocurrieron en los últimos años se observa que la población menor de 15 años representa el 28% de la población, los adultos al 28% y los adultos mayores al 10%, para el 2025 el Perú contará con una población adulta mayor de 60 años de 3 a 4,3 millones, mientras que la población joven continuará manteniéndose en 8 millones. (6)

Según el autor Quispe (2022), en la ciudad de Huancayo realizó un estudio de investigación que llegó a la conclusión respecto al nivel de satisfacción en el cuidado que brinda el profesional de enfermería no es favorable y le es indiferente. (7)

La norma constitucional establece que el gobierno salvaguarde la atención integral de la salud de las personas adulto mayores mediante actividades que vigilen e incentiven la búsqueda del bienestar, emocional, psicológico, espiritual de la persona adulta mayor. La principal población atendida es la adulta mayor, por ello es que siendo un grupo grande y de más vulnerabilidad se busca brindar una mejor atención de calidad. Asimismo lograr un equilibrio favorable sin riesgos y más beneficios para la persona. (8)(9)

De la misma manera la satisfacción de las personas atendidas forma un elemento principal al momento de evaluar la calidad de los servicios de salud. Donabedian, indica que no se puede obtener un resultado del nivel de calidad, sin tener presente cómo piensa el paciente, ya que su opinión proporciona información respecto al éxito o fracaso del sistema de salud. (10)

Asimismo el autor Quispe (2021) en la ciudad de Juliaca llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el nivel de satisfacción y el envejecimiento activo de los adultos mayores que se atienden en el Centro Adulto Mayor - EsSalud: con una correlación positiva moderada. (11)(12)



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

La presente investigación se realizará con la finalidad de la búsqueda científica sobre la calidad y nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería la calidad de atención es inadecuada no solo aquí en el Perú sino también a nivel mundial. en la cual éste debe basarse en el cuidado integral principalmente con el fin de disminuir el riesgo de poder contraer alguna complicación y así poder lograr un completo bienestar íntegro del adulto mayor durante su proceso de recuperación y estadio en el servicio de medicina.

Los resultados del presente estudio estará dirigido al profesional de enfermería del servicio de medicina para que se puedan dar cuenta de cómo los adultos mayores están percibiendo su atención ya que muchas de ellas(os) no preguntan qué les parece su atención, si se sienten cómodos o si algo les incomoda dicha razón, por eso es importante determinar la percepción del paciente, ya sea favorable o desfavorable, esto permitirá a la enfermera darse cuenta de cómo y de qué manera perciben su cuidado ya que algunas enfermeras se dedican solo a atender al paciente sin preocuparse de cómo están percibiendo su atención y gracias a estos comentarios o críticas constructivas el profesional de enfermería tomará conciencia y analizará por qué el adulto mayor tiene una percepción desfavorable y de esa manera poder reforzarlo y mejorarlo.

En este contexto durante las prácticas realizadas en el hospital Regional Manuel Núñez Butron, servicio de medicina las personas adulto mayores referían y presentaban muchas quejas respecto al cuidado y a la atención que le brindaba la enfermera durante su atención quienes los pacientes venían de zonas rurales y/o urbanas de nuestra de región asimismo manifiestan que se sentían insatisfechos con los cuidados recibidos por parte de las enfermeras, afectándolos en su área emocional, llevándolos a presentar diferentes reacciones, como cambios en su estado de ánimos.

### 1.1.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024?



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

### 1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

¿Cuál es el nivel de calidad de atención, respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina?

## 1.2 ANTECEDENTES

### 1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL

En la ciudad de Cuenca - Ecuador, Paute (2020) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los adultos mayores respecto a los cuidados en enfermería. Obtuvo como resultado que los adultos mayores pertenecientes al Centro Geriátrico Cristo Rey tienen un promedio de 82 años de edad. respecto a la percepción el 77% califican como buena los cuidados de enfermería y el restante 23% lo califican como regular. En la dimensión de nivel de satisfacción los resultados encontrados fueron de 98.9% de los pacientes respondieron estar satisfecho y 1.1% indicaron lo contrario. Concluyó que la percepción respecto a los cuidados de enfermería en adultos mayores es buena y el nivel de satisfacción fue alta. (5)

En Ecuador en la ciudad Ibarra, Landeta (2022) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero de las personas hospitalizadas en medicina interna. Es un estudio tipo descriptivo, Se observó en los principales resultados que el 60% de los adultos mayores perciben la calidad del cuidado enfermero es bueno, seguido por el excelente con el 34% y el 6% indican que el nivel de calidad es malo; la categoría que mayor valoración tuvo fue la de conforta y la que menor valoración fue la “mantiene relación de confianza”. Con relación a la satisfacción el 47% de los pacientes indican sentirse satisfechos y un mínimo porcentaje 6,00% mencionó sentirse insatisfechos. En conclusión, los pacientes hospitalizados tienen una percepción buena sobre la calidad del cuidado enfermero, manifestando porque se sienten satisfechos, lo que estaría evidenciando que el trabajo del personal de enfermería



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

continuamente está mejorando y brindando un servicio de calidad y calidez a sus pacientes.(13)

La presente investigación se desarrolló en Riobamba - Ecuador por los Guerrero y Molina (2022) que tiene como objetivo relacionar la satisfacción con la vida y calidad de vida en usuarios Centro Gerontológico Residencial Municipal Chambo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño transversal. Los resultados que hallaron fue que el 35% de los pacientes indicaron estar insatisfechos y los que indicaron estar levemente insatisfechos fue de 24%, los resultados respecto a la calidad el 63% indicaron tener mala vida. Los autores concluyeron que la relación calidad y satisfacción es significativamente alta en el lado positivo, demostrando que la calidad y la satisfacción van a la par en la vida de los adultos mayores. (14)

### 1.2.2 A NIVEL NACIONAL

En Huancayo, Quispe (2022) desarrolló una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en relación al cuidado del enfermero en el establecimiento de salud de San Martín en la ciudad de Socabaya, región Arequipa. El autor concluyó que existe una relación baja del nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado del enfermero en el establecimiento de salud. (7)

Los autores Chagua y Malpica (2021) elaboraron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor en relación al cuidado de enfermería en EsSalud de la ciudad de Huancayo. Los resultados encontrados fueron que el 92.5% indicaron tener una satisfacción alta, 7.5% indicaron una satisfacción media y ninguna persona indicó tener una mala satisfacción respecto a los cuidados de la enfermería. Concluyeron que la mayoría de los pacientes adultos mayor mostraron sentirse satisfechos en relación del cuidado enfermero, y resaltaron que en la categoría de accesibilidad se tiene mayor satisfacción. (15)

En Lima, Almerco (2022) elaboró un estudio tuvo como objetivo evaluar el cuidado humanizado de la enfermera y la satisfacción del adulto mayor. Los resultados que obtuvo fue 64% de los pacientes indicaron como bueno respecto al cuidado humanizado,



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

60% indicaron sentirse satisfecho. En las dimensiones de disposición, cualidades de hacer y comunicación, se indicaron como bueno en 67%, 60% y 62% respectivamente del cuidado humanizado. Concluyeron que no existe relación estadísticamente significativa entre la variable cuidado humanizado y la variable satisfacción en el adulto mayor. (chi-cuadrado=6.795, gl 1, p valor 0.009). (16)

Huaman y Lazaro (2020) en la ciudad de Huancayo, realizaron una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo". Presentaron resultados que el 67% de los pacientes adultos mayores están hospitalizados, un alto nivel de satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera, mientras que el 9(30%) presentan un nivel de satisfacción medio, y solo 1(3%) percibió bajo nivel de satisfacción. Asimismo, el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020, sobresale como alta en un 67%. (17)

El autor Valverde (2019) desarrolló un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en relación a la calidad del cuidado. Los resultados que obtuvo respecto a la variable nivel de satisfacción fueron de 55.5%, 31.4% y 12.9% como alto, bajo y medio respectivamente. En las dimisiones del estudio se tiene satisfacción alta con 55.5% en técnico, 62.9% en dimensión interpersonal y 57.4% en la dimensión entorno. Concluyeron que la mayoría de los pacientes adultos mayor indicaron sentirse satisfechos sobre la calidad de cuidado del enfermero, también resaltó como sobresaliente a la dimensión interpersonal en comparación con el resto de las dimensiones. (18)

En la ciudad de Arequipa, Encalada (2020) desarrolló un trabajo de tesis cuyo objetivo fue evaluar la calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción de los pacientes adultos mayor. Cuyo resultado fue que la atención en el servicio de medicina, los adultos mayores indicaron como satisfacción media el 67.5% respecto al cuidado del enfermero. El 56.3% de los adultos mayores consideran la calidad del cuidado enfermera (o) es media, seguido del 25.0% con calidad baja, mientras que el 18.8% creen que la calidad es alta,



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

según la prueba estadística la calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de los adultos mayores presenta relación estadística significativa (P<0.05). (19)

### 1.2.3 A NIVEL REGIONAL

Ascuña (2020) elaboró un estudio de investigación titulado "Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Mariano Melgar de Juliaca". Conclusiones: "La fiabilidad es la capacidad para entregar un servicio tal cual se ofrece, la capacidad de respuesta es la disposición y buena voluntad para la atención en salud y que este sea rápida y oportuna, la seguridad es la confianza que transmitimos durante la atención en salud, la empatía es ponerse en el lugar del paciente brindando una atención individualizada y finalmente los aspectos tangibles son las estructuras físicas de las instalaciones del centro de salud y/o equipamiento necesario para la atención" y de acuerdo a los resultados de esta investigación debemos mejorar dichos procesos. (20)

Quispe (2021), en Juliaca elaboró un proyecto de investigación titulado "Envejecimiento activo y satisfacción con la vida de los adultos mayores del Centro de Adulto Mayor Essalud de Puno". Los hallazgos muestran los problemas que padecen en física y mental los adultos mayores, las dificultades para comunicarse o reintegrarse en la parte social, la falta de seguridad en sí misma en su vida diaria. Concluyó según el coeficiente de R de Spearman la relación envejecimiento activo-satisfacción con la vida de es 0.495, esto implica una mediana correlación positiva en la vida de los adultos mayores en EsSalud de Juliaca. (11)

En el Hospital III EsSalud de la ciudad de Puno, Cruz (2021) desarrolló una investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente en relación al cuidado del enfermero. Los resultados que obtuvo fueron de 50%, 41% y 9% en niveles de satisfacción como medio, alta y baja. Los resultados en las dimisiones del estudio como confiabilidad-responsabilidad tuvo 48%, 41% y 11% de satisfacción medio, alto y bajo respectivamente, de misma manera en la dimensión seguridad-empatía los datos son de 50%, 41% y 9% indicaron satisfacción media, alto y bajo respectivamente. (21)



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## 1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel de calidad de atención respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina.
- Identificar el nivel de satisfacción respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

## 2.1 MARCO TEÓRICO

### 2.1.1 DEFINICIÓN DE CUIDADO

El cuidado permite brindar toda la atención respecto a las necesidades de las personas según su edad, condición en la que se encuentre, siendo también la acción de cuidar y preservar la salud de la persona buscando el bienestar emocional, físico y espiritual. Así mismo el cuidar es servir, asistir a la persona aplicando el juicio profesional con la aplicación, organización, motivación y control de cuidado adecuado y oportuno, que aseguren la calidad de cuidado y su calidad de atención. (22)

### 2.1.2 CUIDADO DE ENFERMERÍA

El cuidado de los pacientes es la esencia del desenvolvimiento del profesional de enfermería, el cual se define como una disciplina y ciencia en crecimiento que presta los servicios de salud encaminados a la conservación, restablecimiento y cuidado de la persona, familia y comunidad que se encuentren sanos o con alguna afección de la salud. De la misma manera el profesional de Salud de Enfermería, es responsable de valorar los cuidados que se brinda a la persona a través de los conocimientos, con la finalidad de incrementar la esperanza de vida, con el desarrollo de la creatividad, empatía, contacto visual y físico, que ayude a satisfacer las necesidades de la salud. (23)

### 2.1.3 DIMENSIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO

- **Cualidades del hacer de enfermería:** es caracterizado por el mayor nivel de creatividad, competencia técnica, la capacidad de flexibilidad, la empatía y sensibilidad del trato humano a sus pacientes.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

- **Apertura a la comunicación enfermera – paciente:** la relación interpersonal que presenta la enfermera, posee una comunicación y escucha activa, manteniendo el respeto que se ve marcado, garantizando también el bienestar físico, emocional y espiritual del paciente.
- **Disposición para la atención:** en este proceso se enfoca la relación enfermera - paciente en el desarrollo del intercambio de información, en búsqueda de la colaboración activa en donde el paciente pueda tomar sus, decisiones y estas puedan ser compartidas, con la finalidad de tener una relación y comunicación fluida con el profesional de enfermería con la finalidad de que el paciente pueda expresar sus necesidades y lo que siente así mismo una pronta recuperación. (24)

**a. Calidad**

La calidad de atención es hacer todo el tiempo lo correcto y en el momento correcto tener siempre los principios de justicia y beneficencia, con la finalidad de buscar la mejora, innovación para obtener la satisfacción de la persona.

**b. Calidad de atención**

La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y familias llegan a sus resultados deseados, de la misma manera resulta la excelencia y el mérito de haber brindado una atención adecuada de salud, asimismo busca tener varias interpretaciones respecto a la calidad de atención que es una meta difícil de alcanzar en la actualidad. La calidad de atención es el conjunto de servicios de salud que se brinda a la persona y comunidad con la finalidad de alcanzar los resultados deseados. (22)

**c. Calidad asistencial**

La calidad asistencial busca maximizar el bienestar de las personas y la comunidad atendida, manteniendo un equilibrio entre los beneficios y las pérdidas deseadas en todas las fases del proceso de atención y asistencia en enfermería.

**d. La calidad en la prestación de los servicios de salud**

La calidad en la prestación de servicios busca la seguridad y satisfacer las necesidades de los pacientes, siendo este una cualidad de atención sanitaria primordial para el



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

cumplimiento de los objetivos nacionales de la salud en todo nuestro país, teniendo hincapié en la mejora de salud de la población, que garantice un adecuado sistema de salud.

**Dimensiones de la Calidad**

a. **Dimensión técnica:** Busca establecer elementos beneficiosos para los servicios de salud, que presente las siguientes características efectividad, eficacia, ética, usando la aplicación correcta de las normas, el uso adecuado de las normas, con valores y principios aceptados por la sociedad que dan origen a la conducta y los deberes de los profesionales de salud.

b. **Dimensión Humana:** Esta dimensión se comprende como un todo, porque alberga elementos biológicos y psicológicos, recopilando datos individuales y humanísticos de la persona teniendo relaciones interpersonales, de la misma manera que se tiene la relación enfermera - paciente, con un proceso de acción - reacción - interacción y transacción.

c. **Dimensión Entorno:** Los servicios de salud, buscan brindar una atención en donde se pueda dar un ambiente de confort, comodidad, privacidad de la misma manera brindar un ambiente adecuado, cómodo y de confort que inspira confianza a la persona en el lugar donde realiza sus atenciones. La atención que brinda el profesional de enfermería busca enfatizar en lograr un ambiente cálido, cómodo y agradable, donde se respete los derechos y la privacidad de realizar algún procedimiento que atente contra ella misma e inclusive contra el paciente.

### 2.1.4 SATISFACCIÓN EN EL ADULTO MAYOR.

El grado de satisfacción para una persona adulta mayor, se puede obtener cuando este logra sentir la plena tranquilidad pese a sus problemas y/o dolencias que el presente, donde se sientan con libertad de expresar sus sentimientos, miedo, algo que los acongoja. Así mismo dar seguridad, afecto y apoyo a través de la relación enfermera - paciente. Para enfermería en brindar una atención de calidad de cuidado buscando que el paciente logre su recuperación completa y obtenga los mejores resultados en su salud,



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

el profesional de enfermería brinda sus cuidados no solo como profesional científico si no como profesional de cuidados humanísticos, haciendo que cada cuidado sea una experiencia fructífera. (25)

**2.1.5 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN:**

a. **Dimensión de Accesibilidad:** La accesibilidad a los servicios de salud es una de preocupaciones primordiales de las políticas sanitarias y de la Atención Primaria de la Salud, como fue definida en la Declaración de Alma Ata de 1978 y reafirmada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS. Declaración de Alma Ata, 1978,) Para Ramírez la Accesibilidad son las características de los servicios que facilitan u obstaculizan el hecho de que los usuarios puedan acceder y recibir la atención que necesitan. Floreal Ferrara define la accesibilidad en salud como la facilidad 23 con que cuenta la población para usar los recursos de salud, clasificándose en accesibilidad: geográfica, administrativa, económica y cultural.

b. **Dimensión de Confort:** Siendo este un estado de en el que la persona busca el bienestar que puede ocurrir en cualquier fase del continuo salud-enfermedad. Tal estado puede ser temporal, como el alivio temporal del dolor, y a largo plazo, como la obtención de la salud ideal.

c. **Dimensión de Confianza:** La confianza es una variable de la relación paciente-proveedor de salud que tiene un rol estratégico en los procesos terapéuticos. Es una parte principal en la atención que brinda el profesional de enfermería durante la atención de salud a una persona con una instancia de colaboración y compromiso del paciente con su salud. (26)

**Nivel de Satisfacción**

**Satisfacción alta:** Es el resultado de la calidad de atención percibida por el paciente respecto a la atención que se le brindó por el profesional de salud con respecto a su cuidado a sus necesidades y a sus problemas de salud que se solucionaron exitosamente.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Satisfacción media**: Es cuando el paciente siente que no tuvo la totalidad de bienestar sobre su cuidado que recibió por parte del profesional de salud y que faltó algo aun para satisfacer sus necesidades y problemas de salud.

**Satisfacción baja:** Es la manifestación de que no se cumplió con todas las expectativas del paciente de que nunca o rara vez recibió una atención por parte del profesional de salud. (26)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**ADULTO MAYOR:** Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años de edad o más.

**CALIDAD DE ATENCIÓN:** Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

**ENFERMERA:** Profesional de la salud capacitado para atender a las personas con enfermedades o discapacidades.

**SATISFACCIÓN:** La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar.

## 2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# CAPÍTULO III

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## 3.1 ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital Regional Manuel Núñez Butron, se encuentra en el Distrito de Puno, Provincia de Puno y Departamento de Puno, con una altitud de 3,810 msnm. Ubicado en el Jr. Ricardo Palma N° 120.

## 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

### a) Población y muestra

La población y muestra del presente estudio estuvo conformada por 42, personas adultas mayores de 60 años, que son atendidos en el servicio de medicina del hospital regional Manuel Núñez Butrón - Puno, la población se obtuvo del libro de registro de atenciones del servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butrón correspondiente a los meses de abril y mayo del 2024, durante el segundo trimestre.

### b) Criterios de inclusión

- Adultos mayores lúcidos, orientados en el tiempo, espacio y persona. (LOTEP).
- Adultos mayores que aceptaron participar de la investigación, firmando el consentimiento informado.

### c) Criterios de exclusión

- Adultos Mayores que se niegan a colaborar.
- No cumplir con el rango de edad.
- Personas con problemas de salud mental como por ejemplo el Alzheimer.
- Adultos mayores que no acepten participar de la investigación, y no firmaron el consentimiento informado.



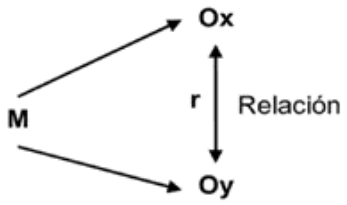
Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

### 3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que permite medir y cuantificar las variables en estudio, asimismo la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal: porque permite describir a la variable y exponer los hallazgos tal y como se presentan en la realidad en un tiempo y espacio determinado.

El diseño de la investigación es descriptivo simple, porque describe la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del adulto mayor atendido.

Para este diseño se tiene el diagrama siguiente:




Donde:

M = Población de adultos mayores.

Ox: Calidad del cuidado de enfermería

Oy: Nivel de satisfacción

R: Relación entre calidad de cuidado y nivel de satisfacción.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. **La técnica** que se aplicó fue la encuesta.

3.4.2. **El instrumento,** se aplicó dos cuestionarios uno que mide la calidad de atención de la enfermera y otro el nivel de satisfacción del adulto mayor ambos se aplicaron a cada adulto mayor que se atendió en el servicio de medicina.

**Validez y confiabilidad para el cuestionario**

En el presente estudio de investigación se empleó los siguientes cuestionarios, “CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR” este trabajo de investigación fue desarrollado por la Licenciada en Enfermería



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Gloria Maritza, Rosales Ponte Lima – Perú en el año 2016, de la misma manera el presente instrumento volvió a ser utilizado en un estudio desarrollado en la ciudad de Arequipa titulado "Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016" (25)

Para dar referencia de su validez el instrumento fue evaluado por un grupo de 3 expertos en el área, los cuales dieron sus puntos de vista, opiniones importantes para así determinar si el instrumento presenta una validez significativa buscando encontrar claridad, relevancia y pertinencia que respondan a los objetivos de investigación.

La validación de ambos cuestionarios y "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR", se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, realizando una encuesta al 10% de la población estimada, aplicando el cuestionario "CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR" se obtuvo una confiabilidad de 0.85. Asimismo, en el cuestionario "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR" se obtuvo una confiabilidad de 0.84, por ambos resultados se concluye que los instrumentos son confiables. De la misma manera el desarrollo de la confiabilidad se adjunta en el anexo N° 03.

El cuestionario CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR que mide las dimensiones: Dimensión Técnico (6 preguntas), Dimensión Humano (7 preguntas) y Dimensión Entorno (7 preguntas).

La valoración del presente cuestionario es la siguiente:

Si responde SIEMPRE será un valor de (3 puntos)

Si responde A VECES será un valor de (2 puntos)

Si responde NUNCA será un valor de (1 punto)



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Para medir el nivel de satisfacción se presenta la siguiente calificación:

| CALIDAD DE ATENCIÓN | PUNTUACIÓN |
|---|---|
| Calidad alto | 46 - 60 puntos |
| Calidad medio | 31 - 45 puntos |
| Calidad bajo | 0 - 30 puntos |

### 3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizaron las siguientes actividades.

**Coordinación:**

- Se solicitó al decano de la Facultad de Ciencias y a la coordinación de investigación un oficio dirigido al director del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, con la finalidad de obtener la autorización respectiva para la ejecución del presente proyecto de investigación. (Anexo N° 06 )
- Al obtener la autorización del director. Se coordinó con la enfermera(o) jefe del Servicio de Medicina, para que pueda proporcionar un cronograma y un horario de aplicación del presente instrumento y de esta manera se identificó a los adultos mayores que participaron en el estudio.

**Ejecución:**

-Se comenzó con captar a los adultos mayores que se estaban atendiendo en el servicio de Medicina, para comenzar se presentó a cada adulto mayor el consentimiento informado respecto a los cuestionarios asimismo como explicar al adulto mayor sobre el objetivo de la investigación, también se dio las instrucciones para la aplicación del cuestionario y si tiene dudas se les contestara, Una vez aceptado su participación se aplicó el cuestionario.

-Concluido el llenado y recolección de datos, se agradeció al adulto mayor por la participación en la investigación.

-Concluida con la aplicación del cuestionario durante el trimestre del periodo de ejecución se agradeció a todo el profesional de enfermería y al personal que labora en el Servicio



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

de Medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón por su colaboración con la ejecución del presente proyecto de investigación y se procedió con su respectivo análisis.

### 3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 01:** Operacionalización de variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍNDICE | VALOR |
|---|---|---|---|---|
| Variable Independiente: Calidad de atención | 1. Dimensión Técnico | 1. Confianza Cortesía<br>2. Horario de atención<br>3. Atención de calidad y calidez<br>4. Medidas de higiene<br>5. Seguridad<br>6. Explicación sobre los exámenes | 1. Calidad de atención Alto<br>2. Calidad atención Medio | Si responde **Siempre** es 3 puntos<br>Si responde **A veces** es 2 puntos |
| | 2. Dimensión Humana | 7. Saludo cordial<br>8. Escucha activa<br>9. Trato Comprensivo<br>10. Apoyo emocional<br>11. Atenta al llamado<br>12. Escucha activa | 3. Calidad de atención Bajo | Si responde **Nunca** es 1 punto |
| | 3. Dimensión Entorno | 13. Privacidad<br>14. Limpieza e iluminación<br>15. Información sobre el autocuidado | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 16. Interés por su autocuidado<br>17. Libre de riesgo<br>18. Información sobre su tratamiento<br>19. Información sobre cuidado en casa<br>20. Información sobre la deambulación | | Si responde **Siempre** es 3 puntos |
| Variable Dependiente: Satisfacción del adulto mayor | 1. Dimensión Accesibilidad | 1. Procedimientos para aliviar el dolor<br>2. Tratamiento terapéutico oportuno<br>3. Verificación del paciente constantemente<br>4. Atento al llamado<br>5. Acude al llamado | 1. Nivel de Satisfacción Alto<br>2. Nivel de Satisfacción Medio<br>3. Nivel de Satisfacción Bajo | Si responde **A veces** es 2 puntos<br>Si responde **Nunca** es 1 punto |
| | 2. Dimensión Confort | 6.Comodidad de los ambientes<br>7. Motivación positiva a su tratamiento<br>8. Amabilidad en toda situación<br>9. Alegría<br>10. Escucha con atención | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | |
|---|---|
| | 11. Habla con amabilidad<br>12. Involucra a su familia en su cuidado |
| 3. Dimensión de confianza | 13. Aclaración de dudas<br>14. Apoyo en solicitar información sobre su salud<br>15. Brinda prioridad<br>16. Brinda un ambiente agradable<br>17.Brinda confianza de expresión<br>18. Acercamiento respetuoso<br>19. Se identifica y presenta |

## 3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 3.7.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

**H0:** Los datos siguen una distribución normal.

**H1:** Los datos no siguen una distribución normal.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Tabla 02:** Prueba de normalidad de las variables de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor

**Pruebas de normalidad**

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | p-valor | Estadístico | gl | p-valor |
| CALIDAD DE ATENCIÓN | 0.240 | 42 | 0.000 | 0.890 | 42 | 0.001 |
| SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR | 0.193 | 42 | 0.000 | 0.891 | 42 | 0.001 |

Nota: Nivel de significancia = 0.05

En La tabla 2, la prueba de normalidad se toma en consideración la de Shapiro-Wilk ya que el número de muestra es menor a 50 donde nos indica que p-valor es menor que 0.05 (nivel de significancia), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (h1), por lo tanto, para la correlación de ambas variables se utiliza la prueba no paramétrica de Spearman.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# CAPÍTULO IV

# EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

## 4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 03:** Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor

**Relaciones**

| | | CALIDAD DE ATENCIÓN | SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR |
|---|---|---|---|
| CALIDAD DE ATENCIÓN | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,739** |
| | p -valor | | 0.000 |
| | Nº | 42 | 42 |
| SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR | Coeficiente de correlación | ,739** | 1.000 |
| | p-valor | 0.000 | |
| | Nº | 42 | 42 |

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

La tabla 3 muestra una correlación positiva alta y significativa (Rho = 0.739, P = 0.000) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2024. Esto sugiere que mejoras en la calidad de atención, considerando aspectos técnicos, humanos y de entorno, influyen directamente en el aumento de la satisfacción en términos de accesibilidad, confort y confianza del



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

paciente. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por los autores Guerrero y Molina (2022) realizó un estudio en Ecuador, donde obtuvieron una relación alta entre el nivel de calidad y la satisfacción demostrando una positividad alta, indicando también que la calidad y la satisfacción van a la par en la vida de los adultos mayores. De igual manera, los autores Chagua y Malpica (2021) desarrollaron su estudio en Huancayo, asimismo concluyeron que los pacientes adultos mayores mostraron sentirse satisfechos en relación del cuidado enfermero. El autor Valverde (2019) en su investigación buscó determinar la relación entre el nivel de calidad y la satisfacción, concluyó en su estudio que la mayoría de los pacientes adultos mayores indicaron sentirse satisfechos sobre la calidad de cuidado del enfermero, obteniendo un alto nivel se significancia.

### 4.2. RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

**Tabla 04:** Nivel de calidad de atención respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina.

| **NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN** | **RESPECTO A LAS DIMENSIONES** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **TÉCNICO** | | **HUMANO** | | **ENTORNO** | |
| | **Nº** | **%** | **Nº** | **%** | **Nº** | **%** | **Nº** | **%** |
| ALTO | 12 | 29 % | 16 | 38 % | 10 | 24 % | 11 | 26 % |
| MEDIO | 24 | 57 % | 21 | 50 % | 25 | 60 % | 25 | 60 % |
| BAJO | 6 | 14 % | 5 | 12 % | 7 | 17 % | 6 | 14 % |
| **TOTAL** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** |

En la tabla 4, sobre la evaluación de la calidad de atención respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno en el servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno, muestra que un 29% de los pacientes califican la calidad como alta, un 57% como media y un 14% como baja. En la dimensión técnica, un 38% considera la calidad alta, mientras que un 50% la clasifica como media, y un 12% como baja. La



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

dimensión humana tiene la mayor proporción de calificaciones medias con un 60%, seguida de un 24% de calificaciones altas y un 17% bajas. Finalmente, en la dimensión entorno, un 60% también percibe una calidad media, un 26% alta y un 14% baja. Estos resultados sugieren que, si bien hay esfuerzos por mantener un estándar aceptable, las dimensiones técnico y entorno presentan áreas de mejora significativas. Teóricamente, la calidad de atención técnica influye directamente en la percepción de seguridad y efectividad del tratamiento; la dimensión humana refuerza la empatía y confianza, esenciales para los adultos mayores, y el entorno asegura que las condiciones físicas y estructurales sean adecuadas y confortables para la atención sanitaria.

Estos resultados indican que, aunque la calidad de atención no es deficiente, la persistencia de calificaciones medias podría afectar negativamente la percepción general de la calidad del servicio y, en consecuencia, reducir la confianza y satisfacción de los adultos mayores. La falta de atención adecuada en las dimensiones técnico y entorno podría limitar la adherencia al tratamiento y generar un mayor riesgo de complicaciones de salud. Por ello, es necesario implementar estrategias de mejora continua enfocadas en fortalecer los aspectos técnicos y las condiciones físicas del entorno, asegurando así un servicio integral que responda a las expectativas y necesidades de esta población vulnerable.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

### 4.3. RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

**Tabla 05:** Nivel de satisfacción respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina

| NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS DIMENSIONES DEL ADULTO MAYOR | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ACCESIBILIDAD | | CONFORT | | CONFIANZA | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| ALTO | 14 | 33 % | 17 | 40 % | 13 | 31 % | 13 | 31 % |
| MEDIO | 22 | 52 % | 19 | 45 % | 22 | 52 % | 19 | 45 % |
| BAJO | 6 | 14 % | 6 | 14 % | 7 | 17 % | 10 | 24 % |
| **TOTAL** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** | **42** | **100 %** |

En la tabla 5, muestra los resultados del segundo objetivo específico sobre el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a las dimensiones de accesibilidad, confort y confianza en el servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón muestran que, en general, un 33% de los pacientes califican la accesibilidad como alta, un 52% como media y un 14% como baja. En cuanto al confort, un 31% de los pacientes lo perciben como alto, un 52% como medio y un 17% como bajo. Finalmente, en la dimensión confianza, un 31% de los pacientes califica como alta, un 45% como media y un 24% como baja. Estos resultados reflejan una mayoría de calificaciones medias, lo que indica que, aunque el servicio de atención genera cierta satisfacción, aún existen áreas de oportunidad importantes. Teóricamente, la accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los pacientes pueden acceder a los servicios de salud, lo cual es crucial para los adultos mayores, quienes a menudo enfrentan barreras físicas o logísticas. El confort está relacionado con la calidad del ambiente físico del hospital, como las condiciones de las instalaciones, la limpieza, la comodidad de los espacios y la atención a las necesidades personales de los pacientes. La confianza, por su parte, es esencial para el



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

establecimiento de una relación de respeto y seguridad entre el paciente y el personal de salud, lo cual influye en la disposición del paciente a seguir recomendaciones médicas y confiar en el tratamiento recibido.

Estos resultados señalan que, si bien la mayoría de los pacientes se sienten medianamente satisfechos con el servicio, las calificaciones bajas en confianza (24%) y en confort (17%) podrían generar una disminución en la percepción de calidad y seguridad del servicio. La falta de confianza podría llevar a una menor adherencia al tratamiento y un aumento de la ansiedad entre los pacientes, lo que afectaría directamente su bienestar. Si estos resultados se mantienen, podría haber una creciente desconfianza hacia el sistema de salud, lo cual impactaría negativamente en la salud de los adultos mayores. Es urgente implementar estrategias de mejora centradas en fortalecer la relación de confianza con los pacientes y optimizar las condiciones físicas del entorno, garantizando así una atención más completa y satisfactoria para esta población.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, con un coeficiente de correlación de Rho = 0,739 y un valor p = 0,000. Estos resultados indican que a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción de los pacientes. Este hallazgo subraya la necesidad de mantener y mejorar la calidad del servicio para optimizar la experiencia del paciente adulto mayor en el hospital.

**SEGUNDA:** Los resultados indican que el nivel de calidad de atención en el servicio de medicina es mayormente calificado como medio. En cuanto a la dimensión técnico, el 57% de los pacientes la perciben como media, mientras que solo el 29% la califican como alta. En la dimensión humana, el 50% la considera media y el 38% como alta. Finalmente, en la dimensión entorno, el 60% la percibe como media y un 24% como alta. Estos datos muestran que, aunque la calidad es aceptable en general, existe una oportunidad importante para mejorar especialmente en las dimensiones de entorno.

**TERCERA:** Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos con las dimensiones de accesibilidad, confort y confianza. En la dimensión accesibilidad, el 52% de los pacientes la califican como media y el 33% como alta. En confort, el 52% lo percibe como medio y el 31% como alto. Finalmente, en la dimensión confianza, el 45% de los pacientes la califican como media y el 31% como alta. Sin embargo, el 24% de los pacientes califican la confianza como baja, lo que sugiere que se deben tomar medidas para mejorar la relación de confianza y confort en el servicio.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al director del hospital implementar programas de capacitación continua para el personal de salud, específicamente enfocados en mejorar la calidad técnica, humana y del entorno en el servicio de medicina. Esta formación debería estar orientada a la atención integral del paciente adulto mayor, asegurando que los profesionales de salud mantengan altos estándares en el cuidado y trato hacia este grupo vulnerable.

**SEGUNDA:** Se sugiere a los jefes de las diferentes áreas del hospital reforzar la implementación de un entorno más adecuado para la atención del adulto mayor. Esto incluye garantizar un ambiente cómodo, privado y de confianza, en el que se respeten los derechos y la dignidad de los pacientes durante los procedimientos. La implementación de estrategias que fomenten un ambiente cálido y acogedor contribuirá positivamente al nivel de satisfacción de los pacientes.

**TERCERA:** Se recomienda que el personal de enfermería continúar enfocándose en la comunicación efectiva y el trato humano, elementos esenciales para mejorar la satisfacción del paciente. Aunque no es posible para el personal de enfermería intervenir directamente en el confort físico de los pacientes, se sugiere que refuercen su papel en generar un ambiente de apoyo emocional y atención personalizada, que influye en el bienestar general del paciente.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Ley de la Persona Adulto Mayor. (Internet).2023. Disponible en: https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Ley30490.pdf
2. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Organización de los Círculos de Adultos Mayores en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. (Internet). 2023. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3271.pdf
3. Organización Mundial de la Salud. Datos y estadísticas: Envejecimiento y Ciclo de Vida. (Internet). 2023. Disponible en: http://www.who.int/features/factfiles/ageing/ageing_facts/es/
4. Organización Panamericana de la Salud. Envejecimiento y Cambios Demográficos (Internet). 2023. Disponible en: https://www.paho.org/saludenlasamericas2017/?post_type=postt_esp&p=314&lang=fr
5. Paute K., Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, “Centro Geriátrico Cristo Rey”. Cuenca, 2019 [Licenciatura]. Universidad de Cuenca.
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la Población Adulta Mayor. (Internet). 2023. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_adulto-abr-may-jun2018.pdf
7. Quispe Y. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín de Socabaya - Arequipa – 2021. [Licenciatura]. Universidad Continental.
8. Ministerio de Salud. Boletín Institucional Iniciativas Estratégicas en Salud DISA II Lima Sur. (Internet). 2014. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2934.pdf
9. Barragán, J. Pedraza, Y. Rincón, M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados. Revista de Salud Pública (Internet). 2023. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

10. De Los Ríos, J. Ávila, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería (Internet). 2022.

11. Quispe L., Envejecimiento activo y satisfacción con la vida de los adultos mayores del Centro adulto mayor - Essalud de Puno, 2021. [Licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano.

12. Contreras, R. Coronado, M. López, N. Aguilar, R, Félix, A. Vega, M. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Revista Enfermería ENEO. Universidad Nacional Autónoma de México. (Internet). 2023 Disponible en: htt p://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/30256/28109

13. Landeta C. Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero de las personas hospitalizadas en medicina interna, Ibarra, Ecuador, 2022. [Licenciatura] Universidad Nacional de Chimborazo.

14. Guerrero D, Molina M, Satisfacción con la vida y calidad de vida en usuarios del Centro Gerontológico Residencia Municipal Chambo, Riobamba, Ecuador, 2022. [Titulación], Universidad Nacional de Chimborazo.

15. Chuagua R., Malpica N., Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Priale Priale EsSalud – Huancayo 2021. [Bachiller]. Universidad Continental.

16. Almerco A., Cuidado humanizado relacionado con la satisfacción del adulto mayor en la atención de enfermería en el Albergue Casa de Todos 2022. [Licenciatura]. Universidad Norbert Wiener.

17. Huamán S., Lázaro Y., Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020.,. Universidad Roosevelt

18. Valverde D., Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2019. [Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

19. Diaz R., Encalada S., Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020. [Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
20. Ascuña D., Relación entre la capacidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Mariano Melgar de Juliaca 2020. [Licenciatura]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
21. Cruz Y. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital III Essalud Puno, 2021. [Licenciatura]. Universidad Privada San Carlos.
22. Diaz N, Hernández G, García M, Sosa J, Gallegos R. Efecto de una intervención educativa de Enfermería en los conocimientos del cuidador, para la atención del adulto mayor. Scielo 2021; 14(3). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2020000300005&lang=es#B3
23. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería. [Internet]. Washington. Disponible en: https://www.paho.org/es/temas/enfermeria
24. Ferro N, Rodríguez S, Cárdenas M. Significados sobre el arte del cuidado desde la perspectiva de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería. Scielo. [Internet] 2018; Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000400402&lang=es.
25. Ramírez A., Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la en el servicio de geriatría hospitalización del Centro Médico naval. Lima 2019" [Posgrado]. Universidad Autónoma de Ica.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

# ANEXOS



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

repositorio.upsc.edu.pe

**Anexo 01:** Matriz de consistencia CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024.

| PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | INDICADORES | INSTRUMENTOS | TÉCNICA |
|---|---|---|---|---|---|
| **Problema General:**<br><br>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024.?<br><br>**Problemas Específicos:**<br><br>- a.- ¿Cuál es el nivel de calidad respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina?<br><br>- b.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina? | Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024. | **Objetivo General:**<br><br>Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024.<br><br>**Objetivos Específicos:**<br><br>a.- Identificar el nivel de calidad respecto a las dimensiones técnico, humano y entorno del adulto mayor en el servicio de medicina.<br><br>b.- Identificar el nivel de satisfacción respecto a las dimensiones accesibilidad, confort y confianza del adulto mayor en el servicio de medicina. | 1. Dimensión Técnico<br><br>2. Dimensión - Humana<br><br>3. Dimensión Entorno<br><br>4. Dimensión Accesibilidad<br><br>**5.** Dimensión Confort<br><br>6. Dimensión Confianza | **La técnica** que se aplicará será la entrevista.<br><br>**El instrumento** que se aplicará será un cuestionario que se aplicará a cada adulto mayor que hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butron | **Población y Muestra:** estará compuesta por 42 adultos mayores. |

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 02:** Tablas secundarias

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---|---|---|---|---|---|
| Variable Independiente: Calida d de atención | 1. Dimensión Técnico | 1. Confianza Cortesía | 14 | 25 | 3 |
| | | 2. Horario de atención | 19 | 8 | 15 |
| | | 3. Atención de calidad y calidez | 11 | 15 | 16 |
| | | 4. Medidas de higiene | 11 | 29 | 2 |
| | | 5. Seguridad | 26 | 12 | 4 |
| | | 6. Explicación sobre los exámenes | 20 | 18 | 4 |
| | 2. Dimensión Humana | 7. Saludo cordial | 3 | 20 | 19 |
| | | 8. Escucha activa | 21 | 19 | 2 |
| | | 9. Trato Comprensivo | 15 | 22 | 5 |
| | | 10. Apoyo emocional | 11 | 29 | 2 |
| | | 11. Atenta al llamado | 14 | 26 | 2 |
| | | 12. Escucha activa | 9 | 19 | 14 |
| | | 13. Privacidad | 4 | 19 | 19 |
| | 3. Dimensión Entorno | 14. Limpieza e iluminación | 20 | 16 | 6 |
| | | 15. Información sobre el autocuidado | 5 | 24 | 13 |
| | | 16. Interés por su autocuidado | 20 | 18 | 4 |
| | | 17. Libre de riesgo | 15 | 23 | 4 |
| | | 18. Información sobre su tratamiento | 10 | 28 | 4 |
| | | 19. Información sobre cuidado en casa | 8 | 29 | 5 |
| | | 20. Información sobre la deambulación | 8 | 32 | 2 |

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---|---|---|---|---|---|
| Variable Dependiente: Satisfacción del adulto mayor | Dimensión Accesibilidad | 1. Procedimientos para aliviar el dolor | 10 | 24 | 8 |
| | | 2. Tratamiento terapéutico oportuno | 15 | 14 | 13 |
| | | 3. Verificación del paciente constantemente | 12 | 25 | 5 |
| | | 4. Atento al llamado | 18 | 21 | 3 |
| | | 5. Acude al llamado | 24 | 13 | 5 |
| | Dimensión Conforta | 6.Comodidad de los ambientes | 11 | 22 | 9 |
| | | 7. Motivación positiva a su tratamiento | 13 | 18 | 11 |
| | | 8. Amabilidad en toda situación | 16 | 21 | 5 |
| | | 9. Alegría | 8 | 19 | 15 |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 10. Escucha con atención | 13 | 17 | 12 |
| | | 11. Habla con amabilidad | 8 | 29 | 5 |
| | | 12. Involucra a su familia en su cuidado | 8 | 18 | 16 |
| | | 13. Aclaración de dudas | 7 | 27 | 8 |
| | | 14. Apoyo en solicitar información sobre su salud | 10 | 19 | 13 |
| | | 15. Brinda prioridad | 7 | 28 | 7 |
| | Dimensión de confianza | 16. Brinda un ambiente agradable | 9 | 22 | 11 |
| | | 17.Brinda confianza de expresión | 10 | 19 | 13 |
| | | 18. Acercamiento respetuoso | 5 | 24 | 13 |
| | | 19. Se identifica y presenta | 8 | 21 | 13 |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 03:** Figuras

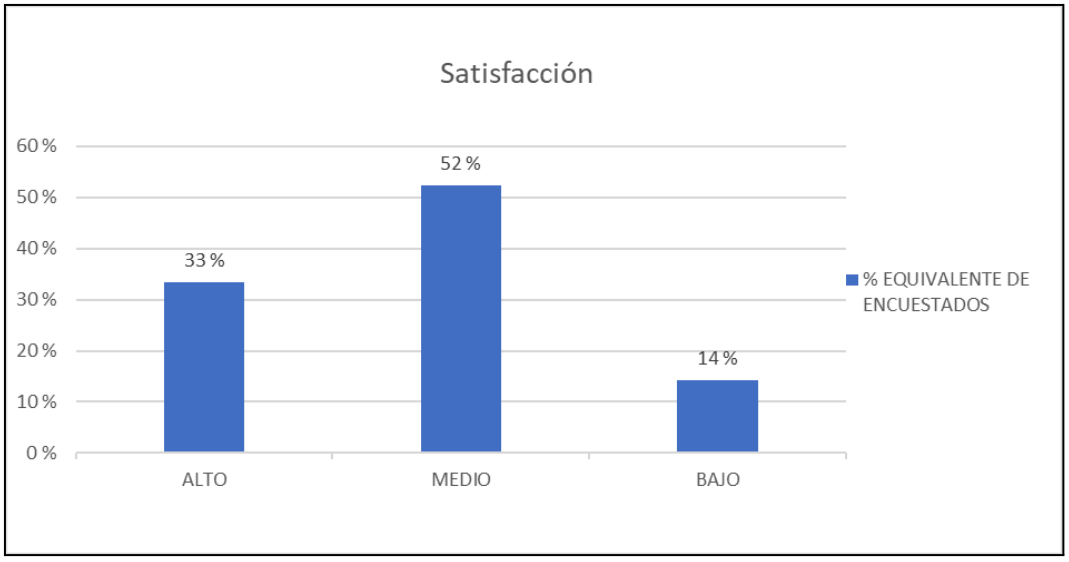



**Figura 01:** Gráfico de la variable satisfacción

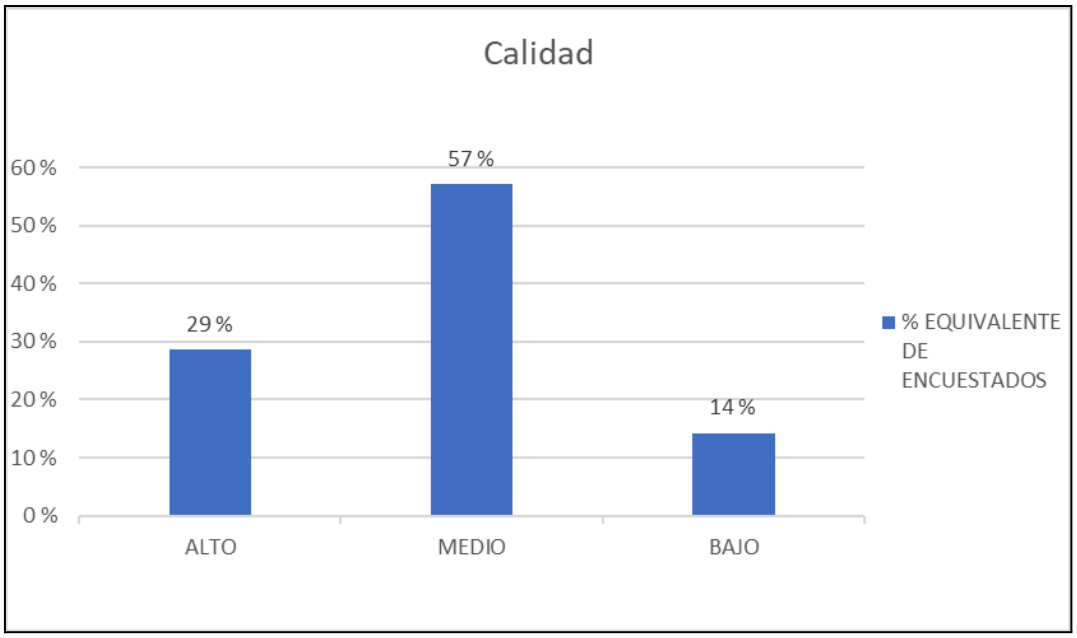



**Figura 02:** Gráfico de la variable calidad



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 04:** Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DATOS GENERALES:

Nombre, Apellidos:…….....

Fecha:…… Edad:……

Buen día Señor(a), de mi persona soy Bachiller de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos – Puno, actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación con la finalidad de recolectar información sobre "CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024", para lo cual le pido cordialmente su colaboración.

Para ello le solicita su participación voluntaria la cual será de mucha importancia para nuestro estudio. Al mismo tiempo debo indicarle que de aceptar participar en el estudio, su colaboración será anónima, en ningún momento se afectará su integridad física, ni moral. Entonces, paso a hacerle la siguiente pregunta:

¿Desearía participar en el estudio?

De ser positiva su respuesta, le agradezco y a continuación se procederá a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Muchas gracias.

Si ☐ No ☐

Huella Digital

……

FIRMA:

DNI:



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 05:** Cuestionario

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Estimado señor o señora

Mi nombre es Patricia López Nieto, soy bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2024.

INSTRUCCIONES:

Leer cuidadosamente todas las preguntas y marque solo una respuesta que usted crea que es correcta o conveniente con una equis (X).

**DATOS GENERALES:**

1. Nombre y Apellidos:……..

2. Edad:…….. Fecha:…….

3. Estado Civil: a. Casada (o) ( ) b. viuda (o) ( ) c. Divorciada(o) ( )

4. Grado de instrucción: a. Primaria ( ) b. Secundaria ( ) c. Superior

**CUESTIONARIO N° 01:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR**



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | **DIMENSIÓN TÉCNICA:** | **NUNCA 1** | **A VECES 2** | **SIEMPRE 3** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza. | | | |
| 2 | La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio | | | |
| 3 | Usted recibe una atención de calidad y calidez | | | |
| 4 | La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo(la). | | | |
| 5 | Se siente seguro(ra) con los cuidados que le brinda la enfermera. | | | |
| 6 | La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar | | | |
| | **DIMENSIÓN HUMANA:** | **NUNCA 1** | **A VECES 2** | **SIEMPRE 3** |
| 7 | La enfermera le saluda y trata por su nombre. | | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha. | | | |
| 9 | La enfermera le brinda un trato amable. | | | |
| 10 | La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente. | | | |
| 11 | La enfermera acude oportunamente al llamado. | | | |
| 12 | La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas. | | | |
| | **DIMENSIÓN ENTORNO:** | **NUNCA 1** | **A VECES 2** | **SIEMPRE 3** |
| 13 | La enfermera mantiene la privacidad del paciente. | | | |
| 14 | El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden. | | | |
| 15 | La enfermera le hace participar en su autocuidado. | | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 16 | La enfermera muestra interés y preocupación por su confort y reposo. | | | |
| 17 | Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos. | | | |
| 18 | La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa. | | | |
| 19 | La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa | | | |
| 20 | La enferma orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulación | | | |

**CUESTIONARIO N° 02:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR**



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD: | NUNCA 1 | A VECES 2 | SIEMPRE 3 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o 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 que la llame si usted se siente mal | | | |
| | **DIMENSIÓN CONFORTA:** | **NUNCA 1** | **A VECES 2** | **SIEMPRE 3** |
| 6 | La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. | | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 7 | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | | | |
| 8 | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. | | | |
| 9 | La enfermera es alegre. | | | |
| 10 | La enfermera lo escucha con atención. | | | |
| 11 | La enfermera habla con usted amablemente. | | | |
| 12 | La enfermera involucra a su familia en su cuidado | | | |
| | **DIMENSIÓN CONFIANZA:** | **NUNCA 1** | **A VECES 2** | **SIEMPRE 3** |
| 13 | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación | | | |
| 14 | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud. | | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 15 | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor | | | |
| 16 | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. | | | |
| 17 | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. | | | |
| 18 | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. | | | |
| 19 | La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | | | |



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 06:** Solicitud de autorización de la Universidad Privada San Carlos al Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

Informes Jr. Conde de Lemos N° 128
Puno - Perú
Telf. (051) 352884
www.upsc.edu.pe

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

Puno, 24 de septiembre del 2024

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL "M.N.B."-PUNO
TRAMITE DOCUMENTARIO
27 SEP 2024
HORA:..... FIRMA:.....
REG. N°:..... FOLIO:.....

**OFICIO N° 366-2024-DFC-UPSC/P**

Señor
**DIRECTOR**
**HOSPITAL "MANUEL NUÑEZ BUTRON" - PUNO**

Con atención.-
**SERVICIO DE MEDICINA**

**Presente.-**

Asunto: **SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS**

De mi consideración:

Tengo el grato de dirigirme a usted, a fin de hacerle llegar un cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Enfermería - Facultad de "Ciencias" de la Universidad Privada San Carlos - Puno; al mismo tiempo solicitarle su autorización para la recopilación de datos e información, el mismo que le servirá para la culminación de su trabajo de investigación (Tesis) aprobado y titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN, PUNO 2024" a la Bach. Patricia Lopez Nieto.

Agradeciendo anticipadamente por la aceptación que le brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
DECANO
- PUNO -

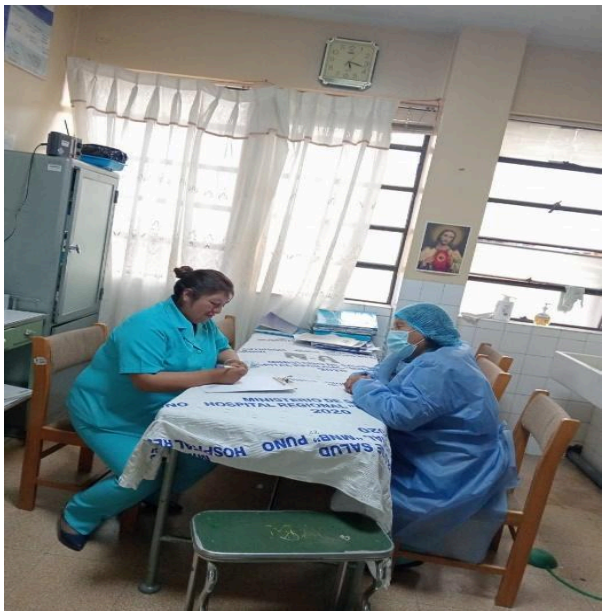
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
Dr. David Moises Calisaya Zevallos
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS

C.c.
Archivo
MVA/mkmw



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

**Anexo 07:** Panel fotográfico como evidencia de la ejecución del proyecto.



***Fotografía 1:*** *En la siguiente fotografía se coordina con la jefa de Enfermería del servicio de Medicina para poder ejecutar el presente proyecto de investigación.*

***Fotografía 2:*** *En la presente imagen se está realizando la encuesta al paciente adulto mayor de Nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.*



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

***Fotografía 3:*** *En la presente imagen se está realizando la encuesta al paciente adulto mayor de Nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.*

***Fotografía 4:*** *En la presente imagen se está realizando la encuesta al paciente adulto mayor de Nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.*



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

***Fotografía 5:*** *En la presente imagen se está realizando la encuesta al paciente adulto mayor de Nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.*

***Fotografía 6:*** *En la presente imagen se está realizando la encuesta al paciente adulto mayor de Nivel de calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina.*



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.