



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto  
Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Medina Diaz, Danis Mardely (ORCID: 0000-0002-6789-0939)

**ASESOR:**

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por su inmensa misericordia y permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida.

A mi amado esposo e hijo por ser fuente de motivación para mi desarrollo personal y profesional.

A mis padres por su constante apoyo, sin ellos jamás hubiese conseguido lo que ahora soy.

Danis

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser fuente de vida, por haberme proporcionado la sabiduría, paciencia y fortaleza para lograr concluir con este trabajo de investigación.

Al Centro de Salud Mental Comunitario Chota por permitir realizar el presente trabajo de investigación.

A la universidad por brindarnos docentes con alto grado de instrucción en especial al MG Sc. Ramírez Calderón Luis Enrique por sus orientaciones y apoyo constante.

Danis

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de gráficos y figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	10
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	10
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	11
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b>	12
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	13
<b>3.5. Procedimientos</b>	14
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	14
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	14
<b>IV. RESULTADOS</b>	15
<b>V. DISCUSIÓN</b>	27
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	31
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	32
<b>VIII. PROPUESTA</b>	33
<b>REFERENCIAS</b>	38
<b>ANEXOS</b>	45

## Índice de tablas

Tabla 1	15
Tabla 2	16
Tabla 3	17
Tabla 4	18
Tabla 5	19
Tabla 6	20
Tabla 7	21
Tabla 8	22
Tabla 9	23
Tabla 10	24
Tabla 11	25
Tabla 12	26

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1	15
Figura 2	16
Figura 3	17
Figura 4	18
Figura 5	19
Figura 6	20
Figura 7	21
Figura 8	22
Figura 9	23
Figura 10	24
Figura 11	25

## **Resumen**

La presente investigación, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. El enfoque utilizado fue cuantitativo, así como un diseño no experimental. La población está constituida por 93 adultos mayores de 60 años a más. Se empleó una encuesta, presencial, administrada por el investigador. Los resultados más relevantes son que existe correlación a un indicador de 95,6%, lo cual indica que hay una afinidad alta entre la variable Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor. Finalmente se concluye que en la evaluación de la calidad de atención del adulto mayor el 100% indica que la calidad de atención es alta. Por lo tanto se brinda una atención en la cual se proporciona a los usuarios las tres dimensiones de la calidad.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción y empatía.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the elderly in the Community Mental Health Center Chota, 2021. The approach used was quantitative, as well as a design not experimental. The population is made up of 93 older adults aged 60 and over. A face-to-face survey administered by the researcher was used. The most relevant results are that there is a correlation to an indicator of 95.6%, which indicates that there is a high affinity between the variable Quality of nursing care and Satisfaction of the elderly. Finally, it is concluded that in the evaluation of the quality of care for the elderly, 100% indicate that the quality of care is high. Therefore, care is provided in which the three dimensions of quality are provided to users.

Keywords: Quality of care, satisfaction and empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se describe la realidad actual que se da en los servicios de salud desde el contexto internacional, nacional y local.

Para Torres, Torres, Gran y Morera (2018, p 34) afirman que en Cuba en las dos últimas décadas, respecto a la medicina se han experimentado diversos cambios intensos para el ámbito mundial. Se presenta un escenario influenciado por un importante crecimiento en la tecnología y la presencia de usuarios que tienen un acceso elevado a información de toda índole, brindado por internet y otras tecnologías avanzadas, los cuales tienen una relación con más ventajas con el médico.

Los diversos cambios fisiológicos van a dificultar para el mantenimiento, repercutiendo en la homeostasis que va alterar la satisfacción, cambiando la perspectiva que tienen de sí mismos, aumentando la probabilidad de tener depresión, ansiedad u otros trastornos mentales. La satisfacción de los adultos mayores se ve plena y se cumple con las expectativas cuando se recibe una atención biopsicosocial y humanizada. El usuario muchas veces acude a un centro asistencial para buscar ayuda, comprensión y sobre todo atención en la que en algunos servicios no lo consigue. El entorno, la normatividad y el concepto de calidad se debe aplicar en todas las instituciones para optimizar el fortalecimiento y el desarrollo institucional. (MINSA, 2019).

Así mismo la Escuela de Administración de Negocios (ESAN, 2020) considera que la actual pandemia ha desnudado al sector salud, poniendo en evidencia las grandes carencias que se evidencia a diario. La falta de equipos médicos, inadecuada infraestructura, personal no capacitado, etc produjo que hubiera una cifra creciente de enfermos y difuntos por la pandemia actual y luego con la segunda ola, ya que nuestro país no estuvo preparado para este tipo de sucesos, teniendo como fallecidos a una gran cantidad de adultos mayores.

En la actualidad las entidades públicas de salud han ido implementado estrategias para permitir optimizar la calidad del servicio al paciente, pero estas a su vez no han funcionado con claridad ya que la calificación del usuario muchas veces es objetivo y no subjetivo y por lo general este servicio es abstracto que algunos lo perciben de la mejor manera y otros no, las cuales son influenciadas por factores culturales y por otros actores de poder.

En la realidad problemática local, el centro de salud, cuenta con infraestructura, la cual aún no se ha repotenciado, así mismo el equipamiento y el mobiliario todavía mantiene cierto grado de obsolescencia, sin embargo se percibe que los pacientes presentan niveles altos de atención, debido a la empatía que existe por parte del personal. Al ser un centro de atención para adultos mayores, requiere condiciones básicas de calidad que estén de acuerdo al grupo etario.

La investigación tiene como problema ¿Qué relación existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor atendido en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021?. Dentro de los problemas específicos se tiene: ¿Cómo analizar la calidad de atención del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021; ¿Cómo identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021? y ¿De qué manera establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021?.

Además, la investigación tiene una justificación teórica porque se ha venido implementando lineamientos, los cuales todavía no evidencian cambio de mejora del sistema de salud peruano. Por lo tanto, el examen permanente es un proceder apropiado para iniciar a detectar la dimensión de las potencialidades y limitantes de la atención que se brinda en salud. En la justificación metodológica, se siguió un esquema el cual puede ser un modelo para aquellos investigadores que deseen investigar diversas variables. En la justificación práctica, este estudio es significativo para la población adulto mayor, porque va a permitir desarrollar hallazgos y

conocimientos relacionados con el tema y orientar acciones correctoras para optimizar la calidad.

Se plantea la hipótesis siguiente: Sí existe relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Como hipótesis específicas se tiene: La calidad de atención del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 es alta. También el nivel de Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 es alto y la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 es positiva.

El objetivo general fue: determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Dentro de los objetivos específicos se tiene: Analizar la calidad de atención del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021; Identificar el nivel de Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 y establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se analizan tanto los trabajos previos, los cuales contribuyen a poder contrastar los resultados obtenidos. Estos trabajos previos son abordados desde tres perspectivas.

Para González (2020) en satisfacción en usuarios de un Hospital General, la finalidad fue identificar el nivel de satisfacción, pues los pacientes indicaban que no se cumplía con sus expectativas, el enfoque cuantitativo, la población fue 220, se utilizó el modelo SERVQHOS como instrumento. Teniendo como resultados: 3,6% presentaron mayor nivel de satisfacción, 18,9 % poco satisfecho, y 1,1% insatisfecho. Concluye: los beneficiarios están conformes con la calidad de atención. Se recomienda que a partir de ellos podemos afirmar que dicha investigación tiene aportes significativos desde un punto científico, pues emana hallazgos relevantes para la toma de decisiones.

Así mismo Mutre y González (2019) sobre satisfacción del usuario en un Hospital General de Ecuador, su finalidad fue determinar la satisfacción de los consumidores, pues se encontró como problema que existen altos indicadores de insatisfacción, teniendo un enfoque cuantitativo. La muestra fue 170 pacientes. Se empleó el cuestionario. Los resultados: el 47,6% presentó buena evaluación al personal médico, 84,7% comprendió la información dada por el médico, 72,4% se realizó examen físico, 87,1%, comprendió la manera de explicar a cargo del personal de enfermería, 55,5% buena evaluación al personal de enfermería. Se concluye que existieron altos niveles de satisfacción, sin embargo, el tiempo de espera fue considerable. Se recomienda cumplir con los tiempos de espera para así no generar insatisfacción en los usuarios del servicio

Igualmente Ortiz (2018) sobre satisfacción y calidad de los servicios médicos en Cuernavaca Morelos, se tuvo como problema que no se estaba cumpliendo con los estándares de calidad, el fin fue estimar el nivel de satisfacción, teniendo una metodología cuantitativa, la muestra fue 280 pacientes. Los resultados: el 78,2% se

encuentran satisfechos; mientras que el 21,8 insatisfecho. Se puede concluir: para el paciente fue de mayor importancia la atención médica de calidad con calidez. Se recomienda brindar una atención con empatía por parte del personal médico hacia los pacientes.

Por otro lado De los Ángeles (2017) en Satisfacción y calidad en Hospital Militar de Managua, tiene como objetivo evaluar la satisfacción, pues según la problemática, no se aplican instrumentos para medir los niveles de satisfacción, con un enfoque cuantitativo, la muestra fue 36 pacientes hospitalizados. Los resultados indican que los encuestados presentaron buena expectativa en todas las dimensiones. Se concluye: en su mayoría, los usuarios mostraron su satisfacción con la calidad de atención que recibieron según las perspectivas y dimensiones. Se recomienda no descuidar las condiciones básicas de calidad.

De la misma forma Cedeño (2017) Satisfacción y calidad del cuidador geriátrico, el objetivo planteado es de evaluar la satisfacción y calidad, el problema fue que se evidenciaron deficiencias en la calidad de algunos servicios, es un estudio cuantitativo, el elemento muestral es 46 usuarios, la técnica fue la encuesta. Los resultados: el 55% estuvieron satisfechos, 40% atención medianamente buena, y el 5% atención mala. Se concluye: los adultos mayores en su mayoría manifestaron estar muy satisfechos con la atención recibida ya que se les da un buen trato y les incentivan a tener muchas ganas de vivir. Se recomienda mantener el buen trato a los ancianos y mejorar las dimensiones de infraestructura para una mejor atención.

Para Baca y Ruiz. (2020) sobre Calidad y satisfacción en un Hospital de Trujillo, la finalidad fue caracterizar la relación de calidad de cuidado y la satisfacción, su enfoque fue cuantitativo. La población fue 90 pacientes. Teniendo resultados: el 2,2% presentó un nivel de calidad deficiente, el 22, 2 regular y el 75,6% bueno. Finiquita que hay afinidad entre calidad y satisfacción. Se recomienda mantener los niveles de calidad con indicadores altos, mediante programas de mantenimiento preventivo.

Según Cabrera (2020) en calidad y satisfacción, tiene como fin ver la afiliación entre la calidad y satisfacción, el problema fue que no se están cumpliendo con todas las dimensiones del modelo de calidad, su enfoque fue cuantitativo. La muestra fue 260 pacientes. La herramienta suministrada fue el SERVQUAL. Se tuvo como resultados clasificado en tres niveles: el 82,3% refirió buen nivel de atención, el 15,0% regular y el 2.7% muy bueno. En cuanto a la satisfacción, el 78,1% refiere nivel medio, 16.2% bajo y el 5.8% alto. Se recomienda reforzar las dimensiones de empatía y comunicación, para mejorar la calidad y atención a los usuarios.

Así mismo Álvarez y Maricruz (2018) en calidad y satisfacción en un Hospital, tuvo como fin verificar la afinidad de ambas variables, es un estudio transversal, la muestra fue 97 usuarios. Teniendo como resultados: 56,70% tuvieron regular soltura del profesional para ayudar a los pacientes, 47,42% regular presentación del personal, y 51,55% regular comodidad de las instalaciones. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 35,05% refieren buena satisfacción, el 24,74% satisfacción regular, el 20,62% insatisfacción, y el 10,31% refiere tener una insatisfacción total.

De la misma forma Rosales (2017) en calidad y satisfacción, tiene como meta medir el nivel de calidad y satisfacción. Su método fue no experimental. La muestra fue 60 elementos. Los hallazgos muestran que la calidad es media para tres dimensiones, la técnica, el 48,88% de los usuarios que se les encuestó coinciden con ésta afirmación, en interpersonal el 54.33% y en confort 46,76%; todos los pacientes encuestados coinciden con esta opinión.

De igual manera Flores (2017) sobre satisfacción del adulto mayor en un Hospital de Ilo, tuvo como meta ver el nivel de satisfacción, la investigación fue no experimental. Teniendo como resultados: el 59% mostró un alto nivel de satisfacción, 39% medio y 2% bajo. En cuanto a cuidado del personal del sanatorio se demostró la confirmación de los usuarios, el 51% presentó nivel alto, 47% nivel medio y 2% nivel bajo.

Por otro lado Olortegui (2017) en calidad y satisfacción de un Hospital Nacional, tiene fin ver la incidencia de variables. El método es cuantitativa. Los elementos fue 118 internados. La herramienta aplicada fue la guía de la encuesta. Concluyendo que la correlación fue a través de Rho Spearman de 0.73 significando una correlación fuerte positiva.

Referente a perspectivas conceptuales, la calidad viene a ser el grado de aproximación de las expectativas que espera el usuario, las necesidades y atención que recibe, en función a la tecnología. (Sanidad, 2016). Así mismo es el grado donde los servicios que se brinda en atención de salud van a aumentar la probabilidad para alcanzar los indicadores ansiados en la salud y son consistentes con los conocimientos actualizados de los peritos (Salud, 2009. p.67).

La calidad de atención son las diligencias que los centros de salud efectúan en el procedimiento de atención desde un enfoque humano y técnicos (MINSA, 2019). Los empleados del sector salud, tienen que tener un alto grado de empatía y profesionalismo, solo así se podrá percibir una atención con calidad. La calidad se da cuando se aplica las tecnologías médicas y la ciencia de modo que potencie la salud sin acrecentar de forma proporcional las inseguridades. (Salud, 2009).

Para Lazo y Santivañez (2018, p.73). La calidad está ligada a la satisfacción de todos los beneficiarios y mejorar las diferentes insuficiencias que se tienen. Esta calidad de atención, es posible a través de todo el proceso operacional y de evaluación de los servicios que brinda el colaborador de enfermería. La calidad, es el nivel de satisfacción que se experimenta por todos los servicios de salud prestados (Foretur, 2015, p 61).

Dentro de las dimensiones de la calidad según el MINSA se presentan tres. (DIRESA, 2016). La técnico-científica, concerniente a los aspectos científico-técnicos de la atención que se brinda, teniendo como indicadores a la efectividad, que es el resultado de modificar acertadamente las condiciones de salud de los usuarios.

También la eficacia, la cual es alcanzar las metas cuando se presta servicios de salud, mediante la aplicación correcta de procesos administrativos y diferentes técnicas. Igualmente la eficiencia, es la utilización adecuada de los recursos proyectados. Igualmente la continuidad, es prestar el servicio de manera ininterrumpida (Minsa, 2007).

La otra dimensión humana, relata al aspecto interpersonal de la atención, la cual incluye: respetar la cultura, las características individuales y sus derechos, información oportuna, verás, completa y que se entienda para el usuario y/o quienes se hacen responsables de él o ella. (Minsa, 2007).

Finalmente se tiene la dimensión del entorno: comprende las facilidades que las instituciones disponen para mejorar la prestación de los servicios y que generen atributos distintos, es decir incluye comodidad, limpieza, privacidad, orden, ambientación y confianza (Minsa, 2007).

En los principios de la calidad, se tiene el principio de enfoque al usuario: en donde las compañías deben satisfacer las demandas específicas y superar las expectativas. También se tiene al liderazgo, donde el dirigente tiene que conducir las compañías a la mejora continua. Igualmente la participación del personal donde debe existir iniciativa por parte de los colaboradores. Igualmente el enfoque basado en procesos.

Entre el complemento de principios también se tiene la mejora continua de la calidad: satisfacer las necesidades permanentes, con estándares de calidad humanos, administrativos y técnicos. De igual forma decidir en base a convicciones (MINSA, 2006).

Respecto a la variable Satisfacción del adulto, se tiene que es el grado del cumplimiento a cargo de las organizaciones, respecto de las expectativas y las percepciones que tiene el cliente acerca de los servicios que ésta ofrece (MINSA, 2019).

La satisfacción, depende de las expectativas y la información sobre la prestación de los servicios que tengan los usuarios. Es responsabilidad de los servicios el dar su aportación para conocer sus expectativas como necesidades para conocer en qué nivel consiguen satisfacerlas. (Rodríguez y Grande, 2014). Actualmente, el paciente requiere de una atención adecuado en las instituciones, puesto que ya conoce sus derechos y se vuelve exigente (García y Gálvez, 2016, p. 89).

En las dimensiones de satisfacción, se tiene a los aspectos tangibles: son aspectos físicos que los pacientes perciben de una organización. Se relacionan con situaciones y la apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, material de comunicación, comodidad y limpieza. La otra dimensión es la capacidad de respuesta: es la disposición de servicio hacia los pacientes y proveerles una atención más rápido y adecuada frente a las demandas, con un tiempo aceptable y una respuesta de calidad.

En la tercera dimensión se tiene a la fiabilidad: tener la capacidad para cumplir con éxito el servicio ofrecido. Como cuarta dimensión se tiene a la seguridad: va a evaluar la confianza generada por las actitudes del personal que va a brindar la prestación de los servicios en salud demostrando un conocimiento, cortesía, privacidad y habilidad para una comunicación fluida e inspirar confianza. Finalmente se tiene como quinta dimensión a la empatía: es ponerse en el lugar de la otra persona (Carrión, 2018, p.60).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo

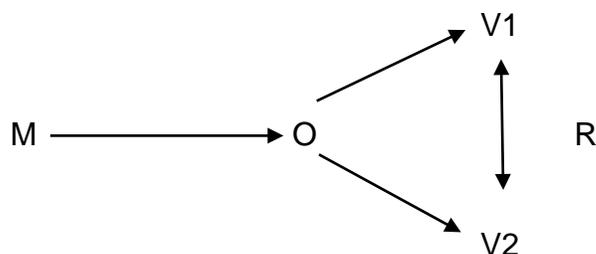
Fue descriptiva, pues sometió a pruebas teorías que se han planteado, así mismo es correlacional, pues se llegó a verificar la afinidad entre las dos variables mediante la comprobación de la hipótesis. Según Sánchez, et al, (2018), es la que está orientada en buscar conocimientos nuevos sin perseguir un fin inmediato y específico.

##### 3.1.2 Diseño

El diseño empleado es no experimental, transversal y prospectivo en el tiempo, pues los hechos se registraron a medida que ocurren (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que en su proceso se tuvo en cuenta el trabajo con información numérica; considerando para ello herramientas estadísticas en la prueba y la contratación de hipótesis, y durante el análisis descriptivo e inferencial (Hernández, 2018).

Diseño:



Dónde:

M: Elementos de análisis

O: Observa.

V1: Var. 1

V2: Var. 2

R: Coeficiente

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variables

**Independiente:** Calidad de atención de enfermería

Definición Conceptual: Grado de acercamiento entre lo que un cliente espera, de acuerdo a sus expectativas y necesidades y la atención que recibe. (Sanidad, 2016).

Definición operacional: Cuestionario de calidad de atención de enfermería de Zacarias (2015) basado en los preceptos de Donabedian (1984).

Dimensiones: Calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad

Escala de medición de la variable: 1= nunca, 2 = a veces 3 = siempre.

**Dependiente:** Satisfacción del adulto mayor

Definición Conceptual: Grado de cumplimiento por parte de la Organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del cliente en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2011).

Definición operacional: Cuestionario de satisfacción de Zacarias (2015) basado en las dimensiones del SERVQUAL- A de Parasuraman (1988).

Dimensiones: Confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles

Escala de medición de la variable: 1= nunca, 2 = a veces 3 = siempre.

### 3.2.2 Operacionalización

Se encuentra enmarcada en tabla, la cual se encuentra en los anexos. Se operó a las variables en conceptos, dimensiones, indicadores e ítems, los cuales sirvieron para poder elaborar los instrumentos.

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

#### **3.3.1 Población**

Conformada de 93 adultos mayores de 60 años a más, de ambos sexos, que acudieron al centro de salud. La población son elementos con características similares y que originan los datos de investigación (Hernández, 2018).

Criterios de inclusión: Adultos mayores de 60 años a más, adultos mayores que hayan sido atendidos por el profesional de enfermería, adultos mayores que acepten participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión: Adultos mayores con diagnóstico de deterioro cognitivo (leve, moderado, severo o enfermedad tipo Alzheimer), adultos mayores que hayan sido sometidos a estudios similares en los últimos 3 meses y adultos mayores que no firmen el consentimiento informado.

#### **3.3.2 Muestra**

Para Hernández (2018), indican que es el número de elementos que se toma de un total, la cual es representativa de la misma y que se obtiene mediante métodos (muestreos) probabilísticos (los elementos tienen las mismas probabilidades de ser elegidos para participar de la investigación) o no probabilísticos (los elementos son elegido de acuerdo a los objetivos o por conveniencia del investigador; por lo tanto no tienen las mismas probabilidades para participar del estudio). La muestra representa los 93 adultos mayores que han hecho uso de los servicios del Centro de Salud.

#### **3.3.3 Muestreo**

La investigación se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, esto debido a la accesibilidad y la disposición de los participantes del profesional de enfermería.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

Se recurrió una encuesta, presencial, administrada por el investigador (hetero-administradas), sincrónica y anónima (Hernández, 2018), en la investigación se aplicó a los adultos mayores del Centro de Salud Mental.

#### **3.4.2 Instrumentos**

El estudio contemplará la aplicación de un cuestionario para ambas variables, el primer instrumento contribuyo a recoger datos sobre la calidad de atención. Está compuesto por 20 ítems organizados en tres dimensiones, con una escala de 1=nunca, 2=a veces 3= siempre.

El segundo instrumento permitió recabar información sobre la satisfacción del adulto mayor. Se encuentra estructurado en 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones: confiabilidad (ítems: 1 - 5), responsabilidad (ítems: 6 -8), seguridad (ítems: 9 -12), empatía (ítems: 13 -16) y bienes tangibles (ítems: 17 - 20) con una escala de 1=nunca, 2=a veces 3= siempre.

#### **3.4.3 Validez**

Los dos instrumentos se validaron por el juicio de 5 expertos. Los expertos son profesionales de alto nivel con conocimientos sólidos en el tratamiento y aplicación de las variables.

#### **3.4.4 Confiabilidad**

Se sometió a los instrumentos a la prueba del Alfa de Cronbach, para poder determinar su grado de fiabilidad. El alfa arroja indicadores porcentuales, los cuales indican que si están en el nivel de 0.6% se considera aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

La cosecha se hizo en dos fases. En la primera se solicitó la autorización correspondiente vía documento formal al responsable de la institución, a fin de ser autorizados. En la fase 2 se aplicó la encuesta mediante cuestionarios a todos los adultos mayores que acudan al Centro de Salud Mental Comunitario. La recolección se realizó en cumplimiento de las medidas y protocolos de bioseguridad. Con los hallazgos se procedió al análisis de los indicadores para presentarlos en tablas y figuras, para posteriormente poder discutirlos y poder finalizar con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se elaboró una matriz de datos en la Hoja de Cálculo de Microsoft Excel-2019, en la cual se ingresó la información recolectada y se generó una base de datos, la cual fue trasladada para su procesamiento y análisis de datos al paquete estadístico SPSS V-25.0.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para Belmont (1979), indica que la ética sirve de directrices para hacer una investigación, entre ellos tenemos: Respeto a las personas. La identidad de los involucrados en la investigación, será protegida, por lo tanto no se divulgarán sus datos personales ni profesionales, así como también se guardará un estricto respeto en su disposición para el apoyo del producto.

Beneficencia. A los sujetos inmersos en la investigación se les brindarán los medios necesarios para su participación, de tal forma que no se vean perjudicados en su peculio.

Justicia. Los involucrados en la investigación serán tratados de forma equitativa e igualitaria, no serán objeto de discriminación por temas étnicos ni de nivel socio económico y orientación sexual.

IV.

**RESULTADOS**

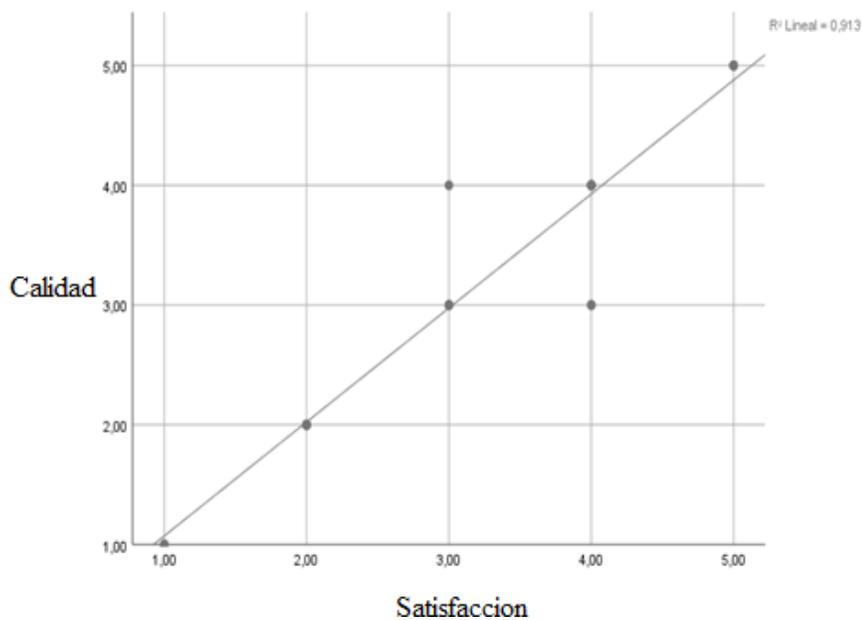
Tabla 1: Relación calidad y satisfacción

*Identificar la Relación entre calidad y satisfacción del adulto mayor*

		Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del adulto mayor
Calidad de atención de enfermería	Correlación	1	,956**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
Satisfacción del adulto mayor	Correlación	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Nota: Elaboración propia

Figura 1: Relación calidad y satisfacción



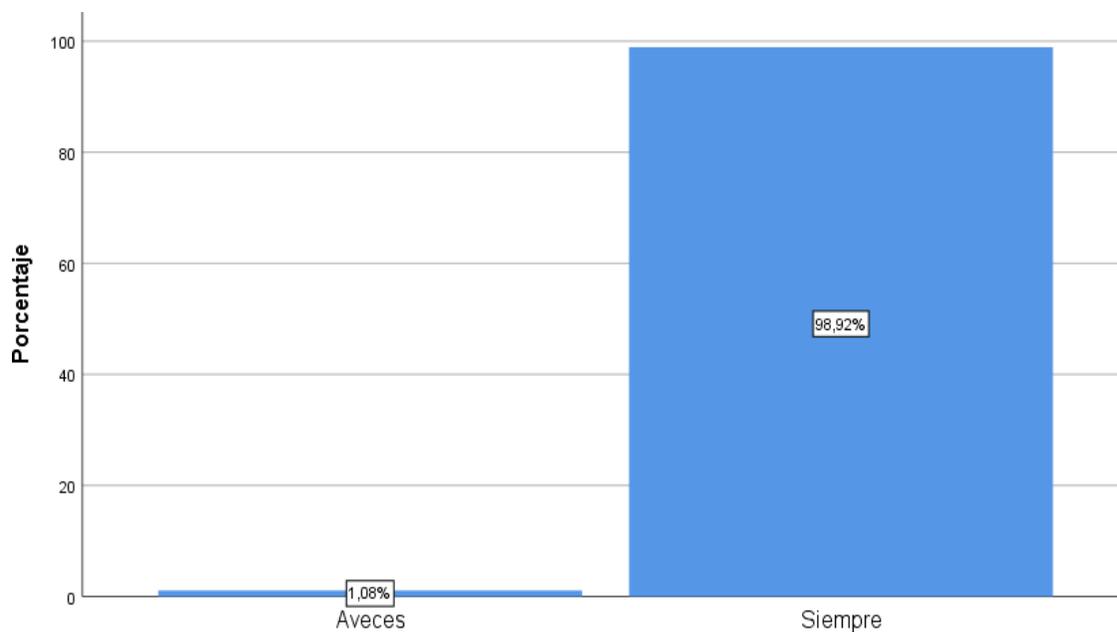
El coeficiente de Pearson dio un indicador de 95,6%, lo cual indica que hay una relación alta entre la variable Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor.

Tabla 2: Calidad de atención en su dimensión calidad humana  
*Analizar la calidad de atención en su dimensión calidad humana*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	1,1
Siempre	92	98,9
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2: Calidad de atención en su dimensión calidad humana



El 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad humana y un 1,08% a veces. La atención es sin demora y con mucho respeto.

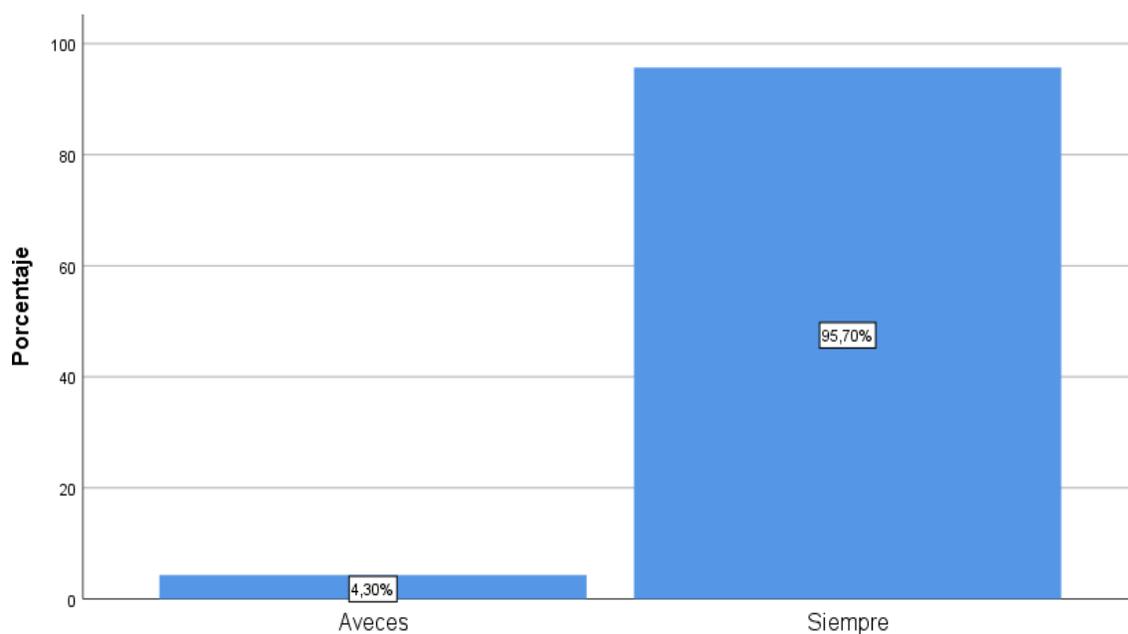
Tabla 3: Calidad de atención en su dimensión calidad técnica

Identificar la calidad de atención del adulto mayor en su dimensión calidad técnica

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	4,3
Siempre	89	95,7
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 3: Calidad de atención en su dimensión calidad técnica



El 95,7% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad técnica y un 4,3% a veces. Se evidencia que se informan las reglas del servicio.

Tabla 4: Calidad de atención en su dimensión entorno de calidad

*Evaluar la calidad de atención del adulto mayor en su dimensión entorno de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	1,1
Siempre	92	98,9
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

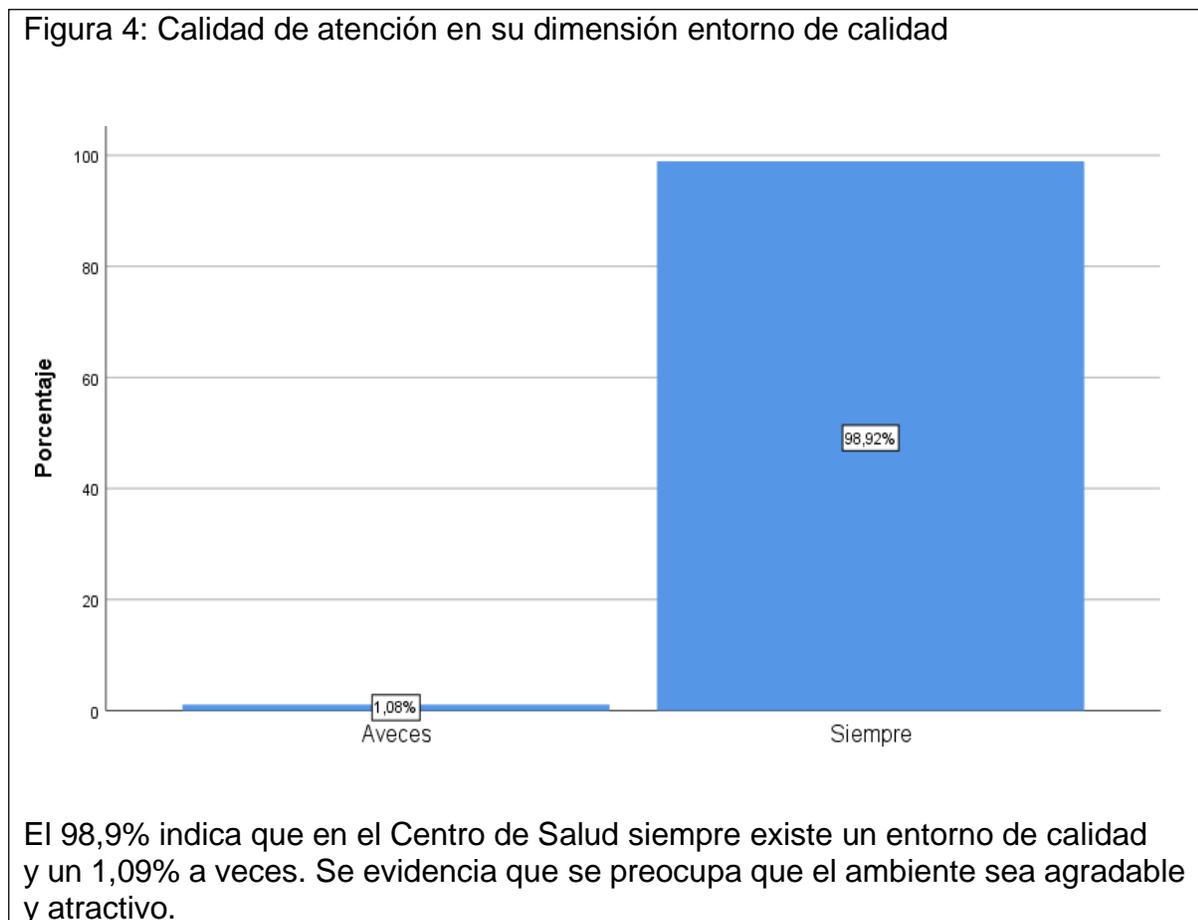


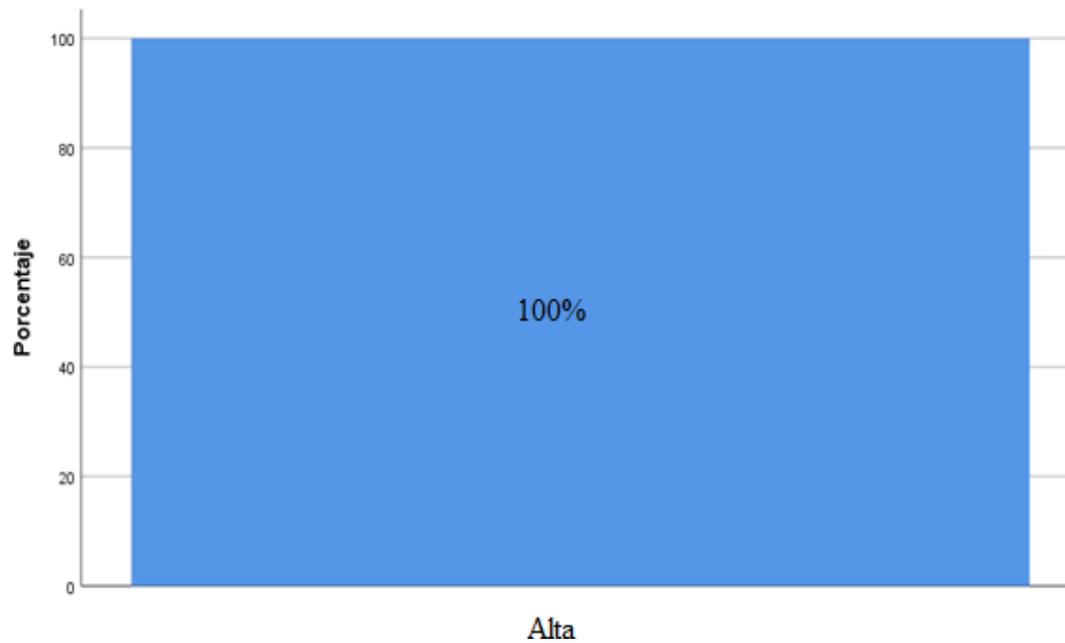
Tabla 5: Calidad de atención del adulto mayor

*Evaluar la calidad de atención del adulto mayor*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 5: Calidad de atención del adulto mayor



El 100% indica que la calidad de atención es alta. Por lo tanto se brinda una atención en la cual se proporciona a los usuarios calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad.

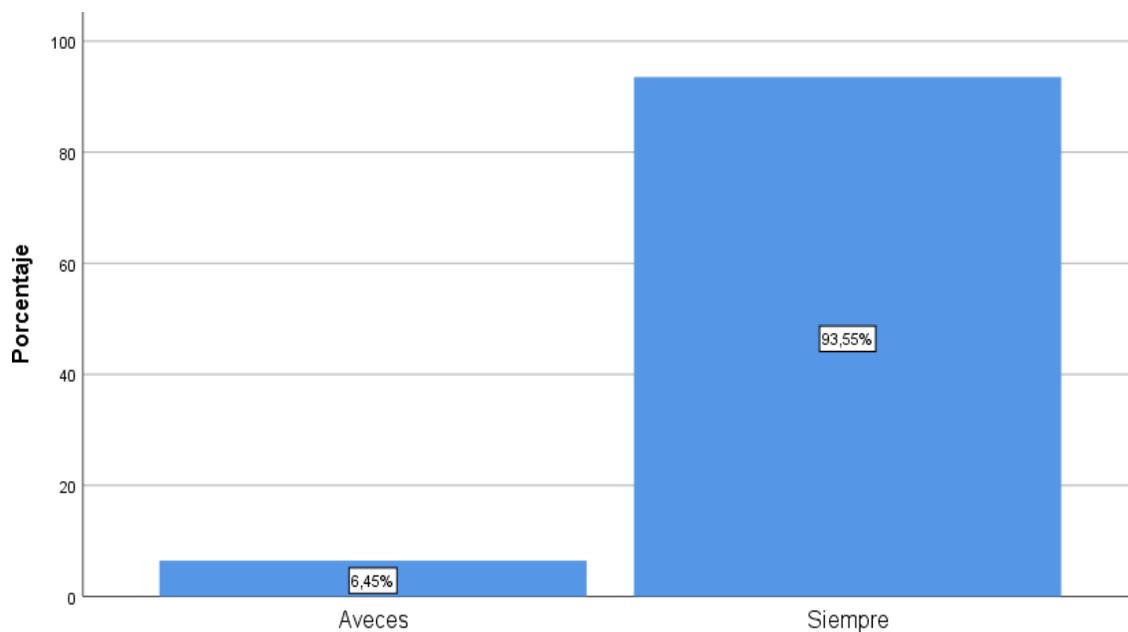
Tabla 6: Satisfacción en su dimensión confiabilidad

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en su dimensión confiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	6,5
Siempre	87	93,5
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 6: Satisfacción en su dimensión confiabilidad



El 93,5% indica que en el Centro de Salud siempre existe confiabilidad en el servicio y un 6,5% a veces. Se evidencia que la enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido.

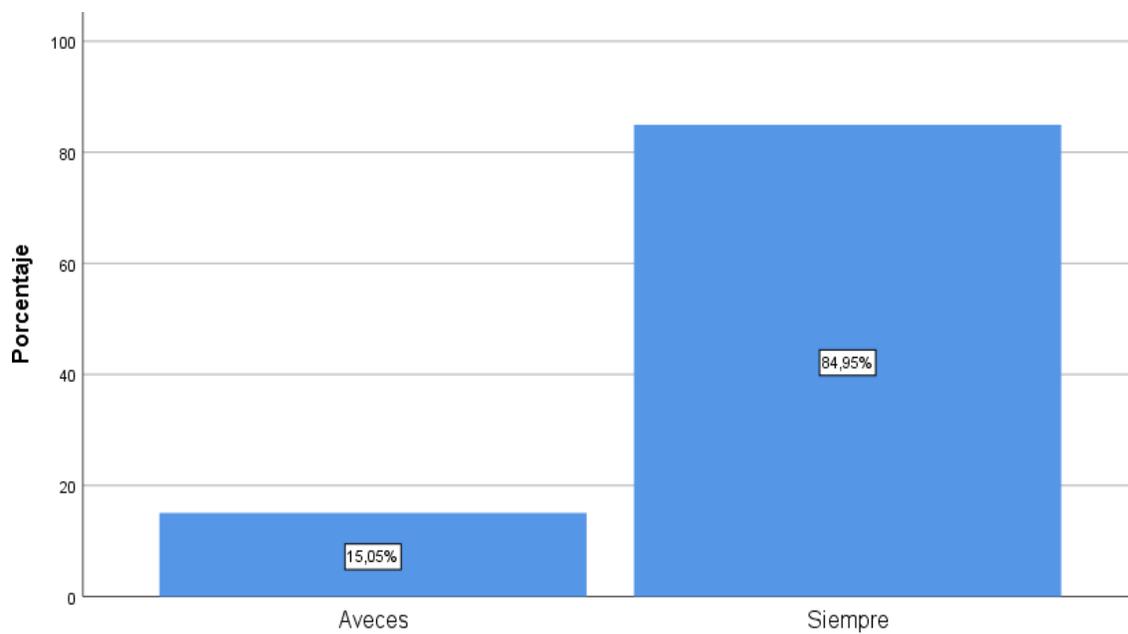
Tabla 7: Satisfacción en su dimensión sensibilidad

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en su dimensión sensibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	14	15,1
Siempre	79	84,9
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 7: Satisfacción en su dimensión sensibilidad



El 84,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe sensibilidad en el servicio y un 15,05% a veces. Se evidencia que se prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.

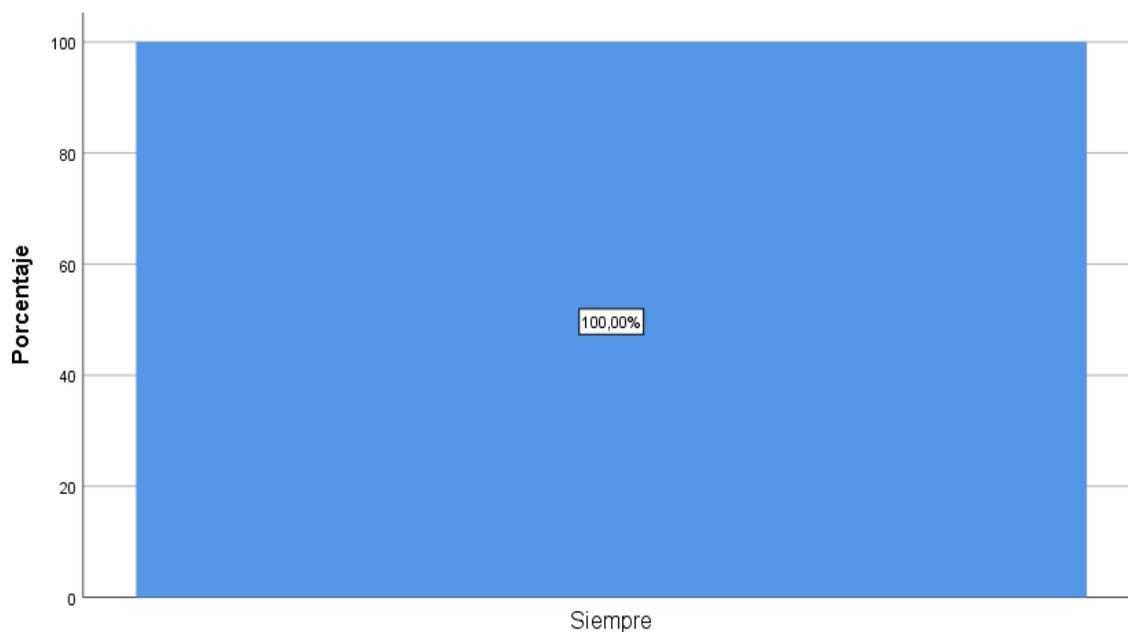
Tabla 8: Satisfacción en su dimensión seguridad

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en su dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 8: Satisfacción en su dimensión seguridad



El 100% indica que en el Centro de Salud siempre existe seguridad en el servicio. Se evidencia que la enfermera inspira confianza, además los usuarios se sienten seguros con la atención que le brinda.

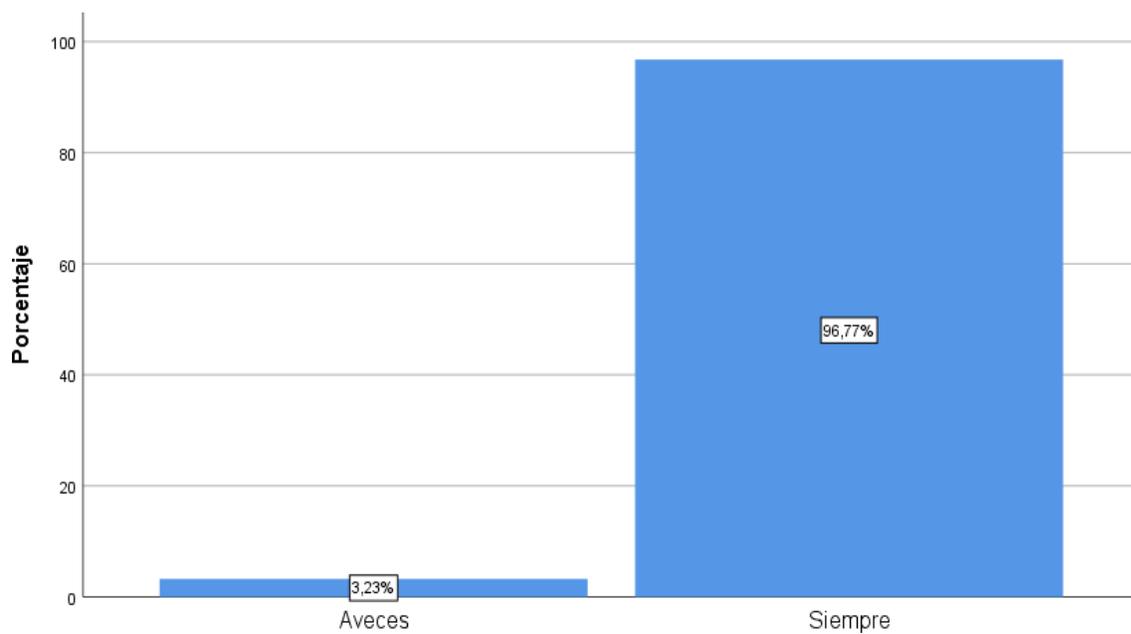
Tabla 9: Satisfacción en su dimensión empatía

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en su dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	3,2
Siempre	90	96,8
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 9: Satisfacción en su dimensión empatía



El 96,8% indica que en el Centro de Salud siempre existe empatía en el servicio y un 3,23% a veces. Se evidencia que le brindan una atención individualizada.

Tabla 10: Satisfacción en su dimensión bienes tangibles

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 en su dimensión bienes tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	9,7
Siempre	84	90,3
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

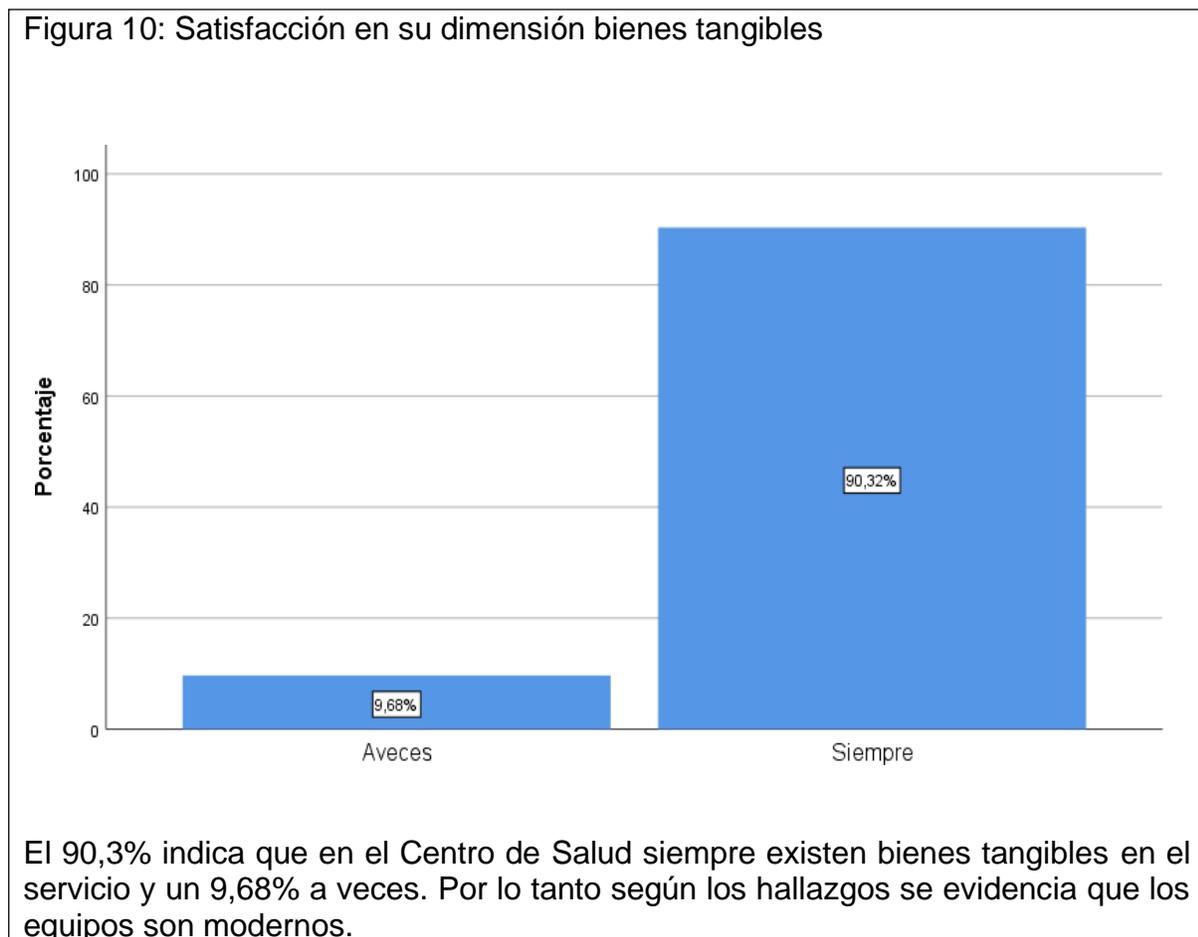


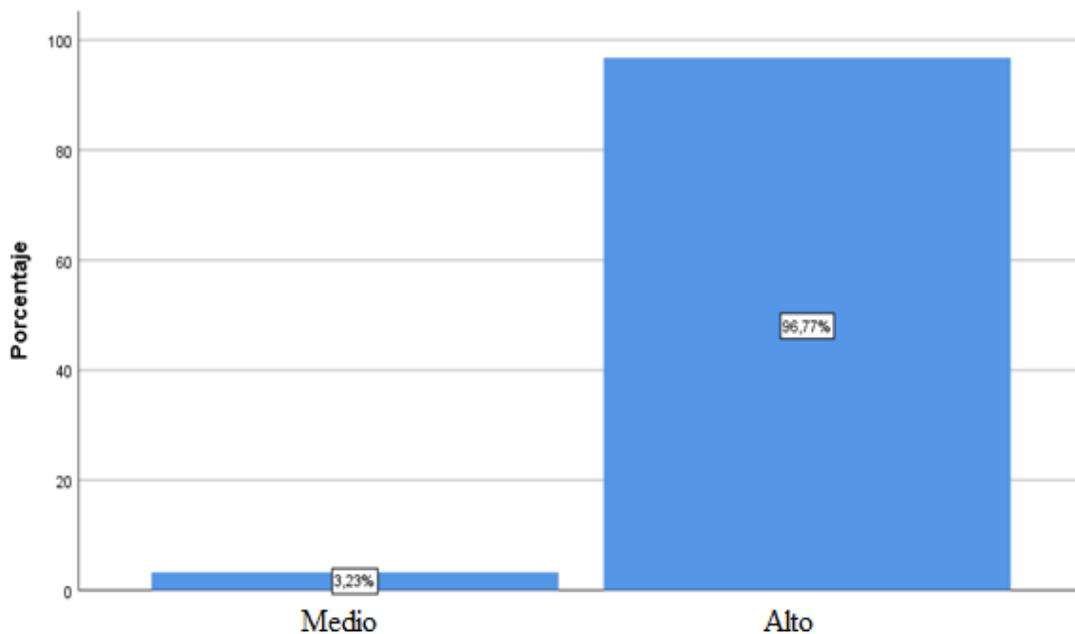
Tabla 11: Satisfacción del adulto mayor

*Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	3	3,2
Alto	90	96,8
Total	93	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 11: Satisfacción del adulto mayor



El 96,8% indica que su nivel de satisfacción en el Centro de Salud Mental es alto, el 3,2% tiene un nivel medio. Por lo tanto los usuarios están satisfechos respecto a la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y Bienes tangibles.

Tabla 12

*Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021.*

		Calidad Humana	Calidad técnica	Entorno de calidad	Seguridad	Empatía	Bienes tangibles	Confiabilidad	Sensibilidad
Calidad Humana	Correlación de Pearson	1	,879	,871	,761	,769	,811	,822	,773
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Calidad técnica	Corr Pearson	,981	1	,719	,855	,891	,921	,889	,710
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Entorno de calidad	Corr Pearson	,811	,788	1	,901	,922	,770	,730	,860
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Seguridad	Corr Pearson	,767	,834	,820	1	,912	,730	,893	,820
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Empatía	Corr Pearson	,925	,883	,891	,944	1	,880	,842	,840
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Bienes tangibles	Corr Pearson	,840	,841	,770	,811	,789	1	,901	,932
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Confiabilidad	Corr Pearson	,799	,700	,832	,856	,904	,851	1	,820
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93
Sensibilidad	Corr Pearson	,841	,918	,838	,931	,797	,824	,911	1
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93

Nota: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN

Respecto al Objetivo General: el coeficiente de correlación de Pearson tiene un indicador de 95,6%, lo cual indica que existe una relación alta entre la variable Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor.

Referente al objetivo específico analizar la calidad de atención del adulto mayor, esta evaluación se hizo por dimensiones, para luego consolidar en un promedio general. En la primera dimensión, el 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad humana y un 1,08% a veces. Se evidencia que la atención es sin demora, se muestra interés por la salud, y se comunican con el paciente para conocer sobre su salud.

En la segunda dimensión El 95,7% indica que en el Centro de Salud siempre existe calidad técnica y un 4,3% a veces. Por lo tanto según los hallazgos se evidencia que se informan las reglas del servicio, se preocupan de verificar si entendió lo explicado y acude rápidamente cuando tiene algún problema.

En la última dimensión el 98,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe un entorno de calidad y un 1,09% a veces. Se evidencia que se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.

En la evaluación de la calidad de atención del adulto mayor El 100% indica que la calidad de atención del adulto mayor en el Centro de Salud Mental es alta. Por lo tanto se brinda una atención en la cual se proporciona a los usuarios calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad.

Los resultados encontrados son semejantes a la investigación de Ortiz (2018) sobre satisfacción y calidad de los servicios médicos, el objetivo fue estimar el nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención. Se puede concluir: para el paciente fue de mayor importancia la atención médica con calidez.

Así mismo estos hallazgos difieren con la investigación de Cabrera (2020) en calidad de atención y satisfacción, tiene como fin ver la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. En cuanto se refiere al nivel de correlación se pudo evidenciar que el Rho de Spearman es = 388, siendo una relación poca significativa.

En el elemento teórico para el análisis, la calidad de atención, viene a ser el grado de aproximación de las expectativas que espera el usuario, las necesidades y atención que recibe, en función a la tecnología, conocimiento y recursos disponibles (Sanidad, 2016).

En lo concerniente al objetivo específico Evaluar la Satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Esta evaluación se hizo por dimensiones, para luego consolidar en un promedio general. En la primera dimensión el 93,5% indica que en el Centro de Salud siempre existe confiabilidad en el servicio y un 6,5% a veces.

Por lo tanto según los hallazgos se evidencia que la enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido, demuestra interés en solucionar los problemas y desarrolla la intervención en forma correcta.

En la segunda dimensión el 84,9% indica que en el Centro de Salud siempre existe sensibilidad en el servicio y un 15,05% a veces. Por lo tanto según los hallazgos se evidencia que se prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente, se está dispuesto a ayudar en todo momento y demuestran conocimiento, destreza y habilidad.

En la tercera dimensión el 100% indica que en el Centro de Salud siempre existe seguridad en el servicio. Por lo tanto según los hallazgos se evidencia que la enfermera inspira confianza, además los usuarios se sienten seguros.

En la cuarta dimensión el 96,8% indica que en el Centro de Salud siempre existe empatía en el servicio y un 3,23% a veces. Por lo tanto según los hallazgos se

evidencia que le brindan una atención individualizada, además el profesional de salud escucha con mucha atención.

En la quinta dimensión el 90,3% indica que en el Centro de Salud siempre existen bienes tangibles en el servicio y un 9,68% a veces. Por lo tanto según los hallazgos se evidencia que los equipos del servicio para la atención son modernos y los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles.

En la identificación de la Satisfacción del adulto mayor el 96,8% indica que su nivel de satisfacción en el Centro de Salud Mental es alto, el 3,2% tiene un nivel medio. Por lo tanto los usuarios están satisfechos respecto a la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y Bienes tangibles.

Estos resultados son similares a la investigación de González (2020) en nivel de satisfacción de un Hospital General, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción. Concluye: los usuarios están satisfechos con la calidad de atención. A partir de ellos podemos afirmar que dicha investigación tiene aportes significativos desde un punto científico.

Así mismo estos hallazgos se contraponen a la investigación de Mutre y González (2019) sobre satisfacción del usuario en un Hospital General de Ecuador, el objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios. Se concluye que existieron altos niveles de insatisfacción, sin embargo, el tiempo de espera fue considerable.

En el elemento teórico para el análisis, respecto a la variable Satisfacción del adulto, se tiene como concepto que la satisfacción es el grado del cumplimiento a cargo de las organizaciones, respecto de las expectativas y las percepciones que tiene el cliente acerca de los servicios que ésta ofrece (MINSA, 2019).

En lo pertinente al objetivo específico Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro

de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. En la relación de la dimensión calidad humana y seguridad, existe una relación de 76,1%, con la empatía 76,9% con los bienes tangibles 81,1%, con la confiabilidad 82,2% y con la sensibilidad 77,3%.

En la relación de la dimensión calidad técnica y seguridad existe una relación de 85,5%, con la empatía 89,1% con bienes tangibles 92,1%, con la confiabilidad 88,9% y con la sensibilidad 71%.

En la relación de la dimensión entorno de calidad y seguridad existe una relación de 90%, con la empatía 92,2% con bienes tangibles 77%, con la confiabilidad 73% y con la sensibilidad 86%.

Estos indicadores son similares a la investigación de Flores (2017) sobre nivel de satisfacción en el paciente adulto mayor en un Hospital de Ilo, tuvo como objetivo ver el nivel de satisfacción en adultos mayores, la investigación fue no experimental. Teniendo como resultados: el 59% mostró un alto nivel de satisfacción, 39% medio y 2% bajo. En cuanto a cuidado del profesional de enfermería se demostró la confirmación de los usuarios, el 51% presentó nivel alto, 47% nivel medio y 2% nivel bajo.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación alta entre la variable Calidad de atención de enfermería y Satisfacción del adulto mayor a un nivel de 95,6 %. Este indicador muestra que si se mejora la calidad, se tendrá una mayor satisfacción por parte del adulto mayor.

Segunda: En el análisis de la calidad de atención del adulto mayor El 100% indica que la calidad de atención del adulto mayor en el Centro de Salud Mental es alta. Por lo tanto se brinda una atención en la cual se proporciona a los usuarios calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad.

Tercera: En la identificación del nivel de la Satisfacción del adulto mayor el 96,8% indica que su nivel de satisfacción en el Centro de Salud Mental es alto, el 3,2% tiene un nivel medio. Por lo tanto los usuarios están satisfechos respecto a la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y Bienes tangibles.

Cuarta: En la relación de la dimensión calidad humana y seguridad, existe una relación de 76,1%, con la empatía 76,9% con los bienes tangibles 81,1%, con la confiabilidad 82,2% y con la sensibilidad 77,3%. En la relación de la dimensión calidad técnica y seguridad existe una relación de 85,5%, con la empatía 89,1% con bienes tangibles 92,1%, con la confiabilidad 88,9% y con la sensibilidad 71%. En la relación de la dimensión entorno de calidad y seguridad existe una relación de 90%, con la empatía 92,2% con bienes tangibles 77%, con la confiabilidad 73% y con la sensibilidad 86%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: El personal de enfermería debe brindar Calidad de atención a los usuarios, mediante muestras de respeto hacia ellos, así mismo debe brindar información completa, mostrar interés por las preocupaciones de los pacientes, igualmente debe existir un adecuada comunicación, amabilidad y empatía.

Segunda: Se debe brindar una atención al adulto mayor, informando las reglas del servicio, de igual forma se debe acudir rápidamente a su servicio, disipar sus dudas y temores, también es necesario darles consejos, recomendaciones y hablar con sencillez de tal forma que el mensaje pueda ser entendido por los pacientes.

Tercera: Se debe satisfacer al adulto mayor, brindándole una atención oportuna y segura, además se debe priorizar su atención, inspirar confianza, proporcionarles una atención individualizada, identificar sus necesidades. Igualmente se debe contar siempre con equipos de vanguardia, ambientes limpios, e instalaciones físicas modernas.

Cuarta: Se debe aplicar la propuesta en sus tres dimensiones humana, de calidad técnica y entorno de calidad, generando un ambiente agradable, atractivo, comodidad y confort.

## VIII. PROPUESTA

### Estrategias de atención para el personal de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Chota



#### Introducción

El Centro de Salud Mental Comunitario de Chota ejecuta más de 400 atenciones desde el inicio de sus operaciones en setiembre del 2018. Atendiendo casos referentes a la violencia y depresión en adultos y adultos mayores, así mismo acude a la atención de los trastornos de comportamiento en niños y la psicosis. Los servicios que otorgan son prevención y tratamiento de trastornos mentales en niños y adolescentes, en adultos y adultos mayores.

La presente propuesta está enmarcada en la teoría del Ministerio de Salud se (DIRESA, 2016), en donde contempla el cumplimiento de tres dimensiones, que ayudaran a mejorar la calidad de atención, estas son la calidad humana, calidad técnica y entorno de calidad. Con esta propuesta se busca beneficiar a la población de Chota y sus distritos, pues podrán contar con personal que se enfoque en su bienestar mental y así mismo en darle un servicio con altos estándares de calidad. Hoy en día los pacientes son más exigentes e informados, y requieren servicios que satisfagan realmente sus necesidades.

### Plan de actividades

N°	Actividad	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Calidad humana	DIRESA – CHOTA	Permanente	Población de Chota y distritos
2	Calidad técnica	DIRESA – CHOTA	Permanente	Población de Chota y distritos
3	Entorno de calidad	DIRESA – CHOTA	Permanente	Población de Chota y distritos

Nota: Elaboración propia

### Desarrollo de actividades

#### Actividad 1: Dimensión humana

El Centro de Salud Mental Comunitario Chota debe brindar una atención interpersonal respetando la cultura, las características individuales y los derechos de los pacientes. Asimismo debe enfocarse en dar información oportuna, verás, completa y que se entienda para el usuario.



## Actividad 2: Dimensión técnico-científica

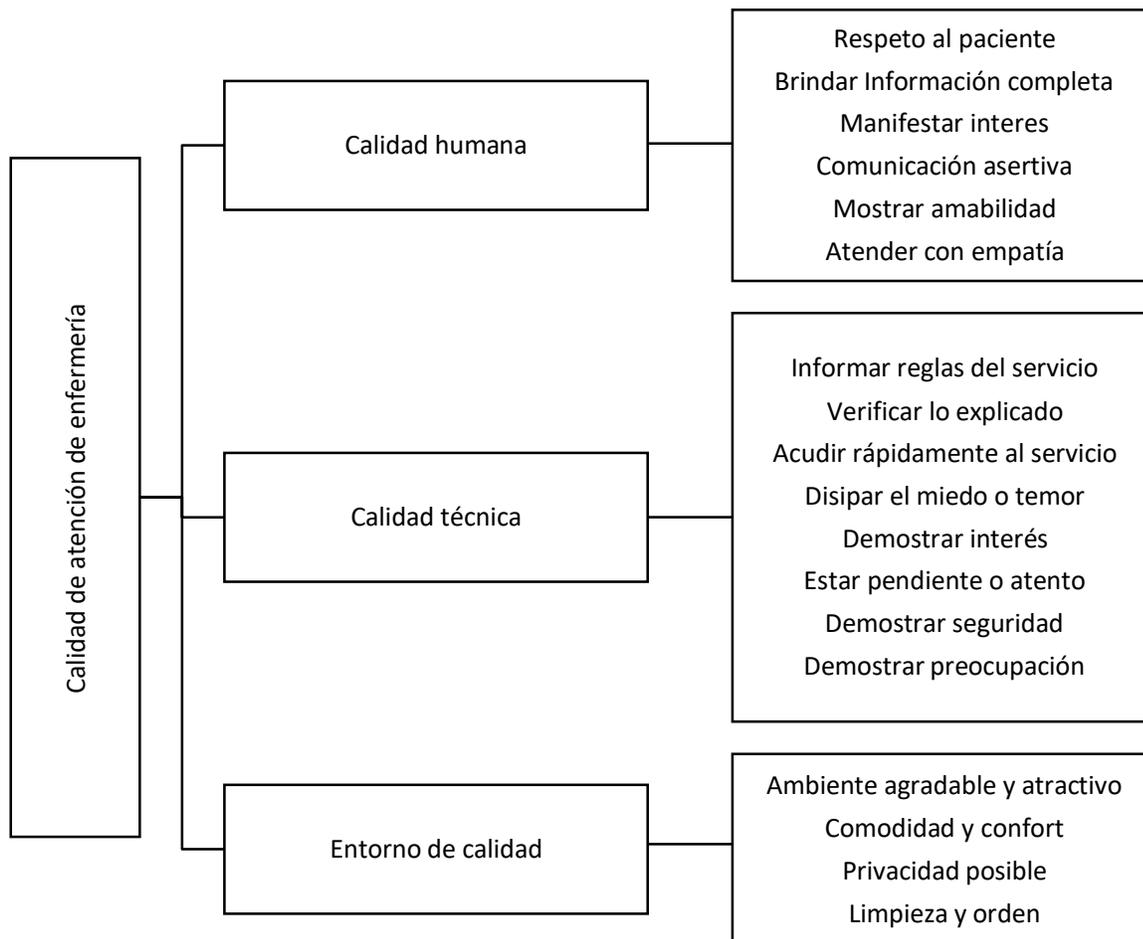
El Centro de Salud Mental Comunitario Chota debe brindar atención con efectividad, es decir modificando acertadamente las condiciones de salud de los usuarios. Es necesario también que las metas planteadas sean alcanzadas con eficacia, mediante la aplicación correcta de procesos administrativos y diferentes técnicas. Es preciso que los recursos sean utilizados adecuadamente para obtener los efectos deseados. De igual forma se debe dar la prestación del servicio de manera ininterrumpida.



### **Actividad 3: Dimensión entorno de calidad**

Se debe brindar un servicio con costos razonables y sostenibles. Es necesario también dar un servicio con un nivel básico de comodidad, limpieza, privacidad, orden, ambientación y confianza que el usuario percibe del servicio.





## REFERENCIAS

- Álvarez, R., y Maricruz, L. (2018). Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la estrategia sanitaria de tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017. [tesis de grado, ndina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1654/T036\\_02442971\\_45593773.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1654/T036_02442971_45593773.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Baca, S., y Ruiz, Z. (2020). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. [tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones.
- Borra V., Hernández F., Liesegang T., Osorio M., y Pérez A (2017) Atención de Enfermería al Adulto Mayor en el Primer Nivel de Atención. <http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2010/FE-0349TG.pdf>.
- Brady, M., y Cronin, J. (2001). Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin. Estados Unidos.
- Carrión, H. N. (2018). Satisfacción del Usuario. ENCUESTA SERVQUAL. doi:<https://www.hndac.gob.pe/herramientas-de-calidad/satisfacci%C3%B3n-del-usuario-encuesta-servqual.html>
- Cabrera, E. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un hospital Nivel III-1. Lima, 2020. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César

Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera\\_PER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49277/Cabrera_PER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos.

Cedeño, E. (2017). Satisfacción del adulto mayor con la atención de calidad del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la Ciudad de Esmeraldas. [tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Nacional Católica del Ecuador [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%  
c3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%c3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf)

De los Ángeles, R. (2017). Satisfacción del usuario del servicio de hospitalización privado, sobre la calidad de atención recibida, en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños" Managua, Nicaragua, febrero - marzo 2017. [tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>

Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2011). Adoptada por la Asamblea Médica Mundial, Hong Kong. <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Donabedian, A. (1984). Calidad de la Atención Médica: Definición y métodos de la evaluación. Prensa Mexicana.

Elba, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un hospital Nivel III-1. Lima, 2020. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Lima.

Escuela de Administración de Negocios. (01 de Diciembre de 2020). Problemáticas en el sector Salud: ¿Por qué una maestría le permite a los profesionales mejorar la gestión? Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/12/problematicas-en-el-sector-salud-por-que-una-maestria-le-permite-a-los-profesionales-mejorar-la-gest/>

Flores, C. (2017). Nive de satisfaccion del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización. Hospital II-1EsSalud Ilo, 2016. Universidad José Carlos Mariátegui , Escuela Profesional de Enfermería, Moquegua , Ilo.

Foretur. (2015). Calidad de servicio y atencion al cliente en hosteleria. México. Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>

García, R., y Gálvez, N. d. (2016). Calidad de atencion asociada a la satisfaccion del usuarios externos en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA - ESSALUD Chongoyape - Perú. Rev. Tzhoecoen, 10. Obtenido de [file:///C:/Users/accer/Downloads/383-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1397-1-10-20161118%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/accer/Downloads/383-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1397-1-10-20161118%20(2).pdf)

Gronroos, C. (1984). Modelo de calidad del servicio de Grönroos. Finlandia.

González, C. (2020). Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. [tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio de la Universidad Nacional de Loja.[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosal-es\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosal-es_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerra A, Hernández L y Rodríguez Aida (2019) Calidad de la atención en salud al adulto mayor. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S0864-21252009000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0864-21252009000300003)Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C.P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1ra ed.). McGraw-Hill.

Ibáñez M (2016). Calidad de atención y nivel de satisfacción del adulto y adulto mayor en un centro de salud del Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5261/BIMINCHUMO%2>

Lazo, O., y Santivañez, Á. (2018). Atención de salud con calidad (Primera edición ed.). Lima, Perú . Obtenido de <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

MIMP. (2008). Proceso del envejecimiento. Lima. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/cartillas/cartilla1.pdf>

MINSA. (2006). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Obtenido de [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006\\_MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006_MINSA_02-06-06_.pdf)

Minsa. (2007). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

MINSA. (2010). Norma técnica de salud para la atención integral de salud de las personas adultas mayores. Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3132.pdf>

MINSA. (2019). Guía Técnica: Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- MINSALUD. (2021). Envejecimiento y vejez. Colombia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>
- Moreno, A. (2005). La calidad de la acción de Enfermería. España. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf>
- Mutre, K., y González, M. (2019). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador. revista de ciencias de la salud, 41.
- Olortegui, J. M. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Chota. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui\\_IJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. (2015). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Ginebra. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000200001#:~:text=Cabe%20se%20B1alar%20que%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%2060%20a%C3%B1os%20\(4\).](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200001#:~:text=Cabe%20se%20B1alar%20que%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%2060%20a%C3%B1os%20(4).)
- OMS. (2018). Envejecimiento y salud. Ginebra. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>
- OMS. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Obtenido de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Ortiz, C. (2018). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención de los servicios médicos de primer nivel en la unidad de medicina familiar N°1

Cuarnevaca Morelos. Tesis de Especialidad , Facultad de Medicina , México , Cuernavaca .

Rodriguez, P., y Grande, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Madrid. Obtenido de [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)

Rosales, G. (2017). Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú , Perú.

Ruth, Á., y Laura, M. (2018). Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la estrategia sanitaria de tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez , Escuela Profesional de Enfermería , Puno, Juliaca.

Salud, O. P. (2009). Curso internacional de desarrollo de sistemas de salud. , Nicaragua.

Sanidad, M. d. (2016). Calidad asistencial y seguridad del paciente. España. Obtenido de <https://cursos.seguridaddelpaciente.es/courses/cur002/01/01-contenidos.pdf>

Torres, R. M., Torres, R., Gran, M., y Morera, M. (2018). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso. Revista cubana de enfermería, 34(1). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1358/328>

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. (2ta ed.). Limusa.

Tamayo, M. (2006). Diccionario de la investigación científica. (2ta ed.). Limusa.

Ulloa P (2020). Incidencia de la satisfacción en la atención en el nivel de depresión del adulto mayor en los centros diurnos geriátricos de Guayaquil. <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/14136/1/T-UCSG-POS-MGSS-272.pdf>

Zacarías, D.L. (2015). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 "A" del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2015. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Post Grado, Huánuco, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

#### Independiente

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención de enfermería	Grado de acercamiento entre lo que un cliente espera, de acuerdo a sus expectativas y necesidades y la atención que recibe. (Sanidad, 2016).	Cuestionario de calidad de atención de enfermería de Zacarias (2015) basado en los preceptos de Donabedian (1984).	Calidad humana	Respeto Información completa Interés manifiesto Comunicación Amabilidad Empatía	1= nunca, 2 = a veces 3 = siempre.
			Calidad técnica	Informa reglas del servicio Verifica lo explicado Acude rápidamente Disipa miedo o temor Demuestra interés Consejos o recomendaciones Está pendiente o atento Demuestra seguridad Demuestra preocupación Habla con sencillez	
			Entorno de calidad	Ambiente agradable y atractivo Comodidad y confort Privacidad posible Limpieza y orden	

## Dependiente

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del adulto mayor.	Grado de cumplimiento por parte de la Organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del cliente en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2011).	Cuestionario de satisfacción de Zacarias (2015) basado en las dimensiones del SERVQUAL- A de Parasuraman (1988).	Confiabilidad	Es cumplida Muestra sincero interés Se desempeña correctamente Es oportuna y segura Responde a las preguntas o dudas	1= nunca, 2 = a veces 3 = siempre.
			Sensibilidad	Prioriza su atención Está dispuesta a ayudarlo Demuestra destreza y habilidad	
			Seguridad	Le inspira confianza Se siente segura	
			Empatía	Trato con cortesía y amabilidad Demuestra seguridad Atención individualizada Comprensiva Interés por su bienestar Identifica sus necesidades	
			Bienes tangibles	Equipos modernos Instalaciones físicas Ambientes limpios Materiales visibles	

## **Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA”**

**(Autor: Zacarias DI, 2015)**

#### **Consideraciones generales:**

Señor (NOMBRE), vengo desarrollando un estudio para determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor que se atiende en el Centro de Salud Mental Comunitario de Chota en el 2021; para lo cual quisiera que tuviera la amabilidad de responderme algunas preguntas, sus respuestas serán totalmente anónimas y solo serán utilizadas con fines de investigación; esto permitirá que el personal de enfermería que les atiende conozca que acciones realizar para mejorar la atención que se les brinda; por tal motivo solicitamos su valiosa colaboración.

#### **Instrucciones para el participante:**

A continuación, se presentará a usted una serie de preguntas para lo cual le pedimos que conteste según sea conveniente:

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. Edad:**

- a) 60 a 69 años (0)
- b) 70 a 79 años (1)
- c) 80 a 89 años (2)
- d) 90 a más años (3)

**2. Sexo**

- a) Masculino (0)
- b) Femenino (1)

**3. Estado civil:**

- a) Casada/o (0)
- b) Divorciada/o (1)
- c) Soltera/o (2)
- d) Viuda/o (3)

**4. Área de residencia**

- a) Rural (0)
- b) Urbana (1)

**5. Nivel educativo**

- a) Primaria (0)
- b) Secundaria (1)
- c) Técnica (2)
- d) Universitaria (3)

**6. Condición laboral**

- a) Trabaja (0)
- b) No trabaja (1)

## II. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Nunca	A veces	Siempre
1 punto	2 puntos	3 puntos

N°	Calidad Humana	Nunca	A veces	Siempre
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	1	2	3
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	1	2	3
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	1	2	3
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	1	2	3
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	1	2	3
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	1	2	3
	Calidad técnica	Nunca	A veces	Siempre
7	Nos informan las reglas del servicio	1	2	3
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	1	2	3
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	1	2	3
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	1	2	3
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	1	2	3
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	1	2	3
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	1	2	3
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a	1	2	3

	realizar			
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	1	2	3
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	1	2	3
	<b>Entorno de calidad</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	1	2	3
18	Se preocupa por hacerme sentir cómodo y confortable	1	2	3
19	Se preocupa porque la atención mantenga la privacidad	1	2	3
20	Se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente	1	2	3

## CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR”

(Autor: Zacarias DI, 2015)

### Instrucciones para el participante:

A continuación, le presentaré la segunda parte de la entrevista para lo cual le pedimos que conteste según sea conveniente:

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1 punto	2 puntos	3 puntos

N°	Confiabilidad	Nunca	A veces	Siempre
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	1	2	3
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	1	2	3
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	1	2	3

4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	1	2	3
5	Responden a sus preguntas o dudas	1	2	3
	<b>Responsabilidad</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	1	2	3
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	1	2	3
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	1	2	3
	<b>Seguridad</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
9	La enfermera le inspira confianza	1	2	3
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	1	2	3
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	1	2	3
12	Demuestra seguridad en su quehacer	1	2	3
	<b>Empatía</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
13	Le brindan una atención individualizada	1	2	3
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	1	2	3
15	Muestra interés por su bienestar	1	2	3
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	1	2	3
	<b>Bienes tangibles</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
17	Los equipos del servicio para la atención son modernos	1	2	3
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	1	2	3
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio	1	2	3
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles	1	2	3

### Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Instrumento Calidad de atención de enfermería

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido	0	,0
a			
Total		93	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	20

Instrumento satisfacción del adulto mayor

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido	0	,0
a			
Total		93	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

## Anexo 4. Autorización de aplicación del instrumento



DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA  
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO RENACER  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chota, 28 de junio de 2021

**OFICIO N° 077 – 2021/CSMC "RENACER"-CHOTA**

A : DANIS MARDELY MEDINA DÍAZ  
LIC. EN ENFERMERÍA

DE : LIC. TATIANA CONSUELO SILVA HERRERA  
RESPONSABLE DEL CSMC "RENACER" - CHOTA

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez brindar atención a la solicitud presentada por su persona, concediendo el permiso para desarrollar el estudio de investigación "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario de la ciudad de Chota", otorgando el apoyo que requiere para llevar a cabo el proyecto que será de beneficio para mejorar los servicios de la salud.

Sin otro particular es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

C.C  
Coordinación CSMC "Renacer"  
Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
Dirección Sub Regional de Salud Chota  
T.M. Tatiana C. Silva Herrera  
JEFA DEL CSMCR  
C.T.M.P. 8200

---

DIRECCION: URB STA EULALIA FRENTE AL PARQUE INFANTIL  
CEL: 947297341  
CORREO: csmcnenacerchota21@gmail.com

## **Anexo 5. Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Danis Mardely Medina Díaz estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del Adulto Mayor atendido en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario de calidad de atención de enfermería y satisfacción del Adulto Mayor. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es voluntario. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados con un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Danis Mardely Medina Díaz, al teléfono 920068482 o correo [danixitamd@hotmail.com](mailto:danixitamd@hotmail.com)

Agradecida desde ya para su valioso aporte. Atentamente

Nombre del autor.....

Firma del autor.....

Yo \_\_\_\_\_ acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. Acepto mi participación en la investigación científica referida

---

Firma y nombre del participante

## Anexo 6. Fotos



# **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>3</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Humana</b>							
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	X		X		X		
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	X		X		X		
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	X		X		X		
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	X		X		X		
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	X		X		X		
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica</b>							
7	Nos informan las reglas del servicio	X		X		X		
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	X		X		X		
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	X		X		X		
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	X		X		X		
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	X		X		X		
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	X		X		X		
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	X		X		X		
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar	X		X		X		
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	X		X		X		
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Entorno de calidad</b>							
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>							
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	X		X		X		
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	X		X		X		
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	X		X		X		
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	X		X		X		
5	Responden a sus preguntas o dudas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>							
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	X		X		X		
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	X		X		X		
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	X						
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>							
9	La enfermera le inspira confianza	X		X		X		
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	X		X		X		
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	X		X		X		
12	Demuestra seguridad en su quehacer	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>							
13	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	X		X		X		
15	Muestra interés por su bienestar	X		X		X		
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		

DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles		X		X	X	
17	Los equipos del servicio para la atención son modernos	X		X	X	
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X	X	
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio	X		X	X	
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Portilla Nisio, José Fernando

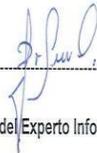
DNI: 27414625                      N° colegio profesional: 33986

Especialidad del validador: Gestión en los Servicios de Salud

17 de 05 del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>							
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	X		✓		X		
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	X		✓		✓		
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	X		✓		X		
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	X		✓		X		
5	Responden a sus preguntas o dudas	X		✓		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>							
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	X		X		X		
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	X		X		X		
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>							
9	La enfermera le inspira confianza	X		X		✓		
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	X		✓		✓		
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	X		X		X		
12	Demuestra seguridad en su quehacer	✓		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>							
13	Le brindan una atención individualizada	✓		✓		X		
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	✓		✓		✓		
15	Muestra interés por su bienestar	✓		✓		X		
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	✓		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Humana</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	X		X		X		
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	X		X		X		
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	X		X		X		
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	X		X		X		
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	X		X		X		
n	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Nos informan las reglas del servicio	X		X		X		
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	X		X		X		
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	X		X		X		
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	X		X		X		
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	X		X		X		
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	X		X		X		
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	X		X		X		
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar	X		X		X		
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	X		X		X		
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Entorno de calidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	X		X		X		

18	Se preocupa por hacerme sentir cómodo y confortable	x		x		x	
19	Se preocupa porque la atención mantenga la privacidad	x		x		x	
20	Se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VASQUEZ CUEVA MIGUEL

DNI: 43529908                      N° colegio profesional: 55830

Especialidad del validador: Mg. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

17 de MAYO del 2021

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Humana</b>								
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	x		x		x		
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	x		x		x		
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	x		x		x		
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	x		x		x		
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	x		x		x		
n	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Nos informan las reglas del servicio	x		x		x		
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	x		x		x		
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	x		x		x		
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	x		x		x		
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	x		x		x		
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	x		x		x		
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	x		x		x		
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar	x		x		x		
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	x		x		x		
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno de calidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	x		x		x		

18	Se preocupa por hacerme sentir cómodo y confortable	X	X	X	
19	Se preocupa porque la atención mantenga la privacidad	X	X	X	
20	Se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIA HAYDÉE BUSTAMANTE FERNÁNDEZ

DNI: 45697441                      N° colegio profesional: 69892

Especialidad del validador: MAESTRA<sup>®</sup> GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

17 de 05 del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CROTI  
 C.A. DE ASESORIA TÉCNICA  
  
 Mg. María Haydée Bustamante Fernández  
 RESPONSABLE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Humana</b>							
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	X		X		X		
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	X		X		X		
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	X		X		X		
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	X		X		X		
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	X		X		X		
n	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica</b>							
7	Nos informan las reglas del servicio	X		X		X		
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	X		X		X		
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	X		X		X		
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	X		X		X		
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	X		X		X		
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	X		X		X		
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	X		X		X		
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar	X		X		X		
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	X		X		X		
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Entorno de calidad</b>							
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	X		X		X		

18	Se preocupa por hacerme sentir cómodo y comfortable	X	X	X	
19	Se preocupa porque la atención mantenga la privacidad	X	X	X	
20	Se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... MARIA COELMIRA RAMOS TORALDO .....

DNI: ..... 43475197 .....    N° colegio profesional..... 70232 .....

Especialidad del validador:..... MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SAUO .....

..17.de...05...del 20..21

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE CALAMARCA  
HOSPITAL "JOSE G. CASTO CADENA" - CHOTA  
.....  
Mg. María Coelmira Ramos Toraldo  
C.E. 70232

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad Humana</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención es sin demora y con mucho respeto	X		X		X		
2	Brinda información completa sobre el estado de salud	X		X		X		
3	Manifiestan interés por la salud mientras lo atienden	X		X		X		
4	Se comunican con el paciente para conocer sobre su salud	X		X		X		
5	Los atienden con amabilidad y cordialidad	X		X		X		
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Nos informan las reglas del servicio	X		X		X		
8	Se preocupan de verificar si entendió lo explicado	X		X		X		
9	Acude rápidamente cuando tiene algún problema	X		X		X		
10	Preguntan al paciente su temor antes de un procedimiento	X		X		X		
11	Se interesa si tiene molestias por el procedimiento recibido	X		X		X		
12	Se dan un tiempo para darnos consejos o recomendaciones	X		X		X		
13	Está pendiente por lo que siente después de un procedimiento	X		X		X		
14	Demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar	X		X		X		
15	Se muestra preocupado cuando se presentan problemas	X		X		X		
16	Nos hablan con palabras sencillas muy entendibles	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Entorno de calidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo	X		X		X		

18	Se preocupa por hacerme sentir cómodo y confortable	x		x	b	
19	Se preocupa porque la atención mantenga la privacidad	b		b	x	
20	Se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente	b		b	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DEGADO ROJAS JUAN CARLOS

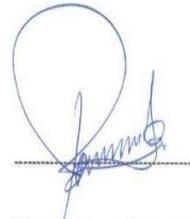
DNI: 48270962                      N° colegio profesional: 47839

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 05 del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	X		X		X		
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	X		X		X		
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	X		X		X		
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	X		X		X		
5	Responden a sus preguntas o dudas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	X		X		X		
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	X		X		X		
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La enfermera le inspira confianza	X		X		X		
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	X		X		X		
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	X		X		X		
12	Demuestra seguridad en su quehacer	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	X		X		X		
13	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	X		X		X		
15	Muestra interés por su bienestar	X		X		X		
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles	X		X		X	
17	Los equipos del servicio para la atención son modernos	X		X		X	
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X	
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio	X		X		X	
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIA HAYDEE GUSTAMANTE FERNANDEZ

DNI: 45697441                      N° colegio profesional: 69892

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

17 de 05 del 2021

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto léxico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
DIRECCIÓN NACIONAL DE CALIDAD CIENTÍFICA  
 ESCUELA DE POSGRADO - COUTA  
 DR. ALFONSO BUSTAMANTE FERNANDEZ  
 RESPONSABLE

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>							
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	X		X		X		
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	X		X		X		
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	X		X		X		
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	X		X		X		
5	Responden a sus preguntas o dudas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>							
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	X		X		X		
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	X		X		X		
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>							
9	La enfermera le inspira confianza	X		X		X		
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	X		X		X		
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	X		X		X		
12	Demuestra seguridad en su quehacer	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>							
13	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	X		X		X		
15	Muestra interés por su bienestar	X		X		X		
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles				
17	Los equipos del servicio para la atención son modernos	X	X	X	
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X	X	X	
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio	X	X	X	
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIA EDILMIRA RAMOS TARRILLO

DNI: 43475197                      N° colegio profesional: 70232

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...17 de 05 del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE CAMANARCA  
HOSPITAL "JOSE GARCÍA RIVERA" CHOTA  
  
Mcs. María Edilmira Ramos Tarrillo  
C.P. 70232

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La enfermera realiza las actividades en el tiempo establecido	X		X		X		
2	Demuestra interés en solucionar mi problema	X		X		X		
3	Desarrolla la intervención en forma correcta	X		X		X		
4	Brinda la atención en forma oportuna y segura	X		X		X		
5	Responden a sus preguntas o dudas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente	X		X		X		
7	Está dispuesto a ayudarnos en todo momento	X		X		X		
8	Demuestra conocimiento, destreza y habilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La enfermera le inspira confianza	X		X		X		
10	Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda	X		X		X		
11	La enfermera le trata con cortesía y amabilidad	X		X		X		
12	Demuestra seguridad en su quehacer	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	X		X		X		
13	Le brindan una atención individualizada	X		X		X		
14	El profesional de salud le escucha con mucha atención	X		X		X		
15	Muestra interés por su bienestar	X		X		X		
16	Identifica sus necesidades específicas cuando lo requiere	X		X		X		

DIMENSIÓN 5. Bienes tangibles					
17	Los equipos del servicio para la atención son modernos	b	b	b	
18	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	b	b	k	
19	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio	x	b	x	
20	Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles	x	b	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DELEGADO ROSAS JUAN CARLOS

DNI: 42270962                      N° colegio profesional: 47839

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 05 del 2021

  
 DNI: 42270962

Firma del Experto Informante.