



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor y Calidad de Atención de

Enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORAS:**

Cerna Maldonado, Rosmery Lizbeth ([orcid.org/ 0000-0002-8587-449X](https://orcid.org/0000-0002-8587-449X))

Colonia Silva, Haydee Consuelo ([orcid.org/ 0000-0001-8353-5016](https://orcid.org/0000-0001-8353-5016))

**ASESORA:**

Mg. Ñique Miranda, María Isabel ([orcid.org/ 0000-0001-6456-5412](https://orcid.org/0000-0001-6456-5412))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos la fortaleza para seguir adelante, a nuestras familias, por apoyarnos a lograr nuestras metas a lo largo de estos años de estudio y también a nuestros queridos docentes que nos brindaron los conocimientos necesarios.

### **Agradecimiento**

Al director del Hospital II Essalud Huaraz por brindarnos las facilidades para el realizar el estudio.

A la jefa del departamento de enfermería que tuvo disponibilidad de apoyarnos con la ejecución de las encuestas.

A todos los adultos mayores que participaron voluntariamente.

De manera especial a nuestra asesora la Mg. Isabel Ñique Miranda, por la paciencia y las enseñanzas brindada, por el apoyo incondicional y todos sus consejos.

## Índice de contenidos

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo , unidad de análisis .	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	18
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	28

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022.....	15
Tabla 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor en el Hospital II Essalud Huaraz 2022.....	16
Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022. .....	17

## **Resumen**

El presente estudio tiene como finalidad, determinar la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz, es un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 168 adultos atendidos en el hospital Essalud Huaraz, se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento los cuestionarios Care Q que permiten medir el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería, los datos se analizaron con el programa SPSS.

Los hallazgos indican que el 61.3% de los usuarios adultos mayores manifiestan bajos niveles de satisfacción y solamente el 8.3% presentan altos niveles de satisfacción, respecto a la calidad de atención el 57.7% de los adultos mayores lo califican de deficiente, mientras que solo el 9.5% manifiesta buena calidad de atención. Llegando a concluir que, existe relación entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción del adulto mayor atendido en el hospital EsSalud II de la ciudad de Huaraz, la misma que es positiva, moderada y significativa, el cual indica que ha mejor calidad de atención, los niveles de satisfacción serán mayores.

Palabra clave: Nivel de Satisfacción, Calidad de atención

## **Abstract**

The purpose of this study is to determine the relationship between the level of satisfaction of the elderly and the quality of nursing care at Hospital II Essalud Huaraz, it is a descriptive study, with a quantitative approach, a non-experimental design and a cross-sectional design. The sample consisted of 168 adults treated at the Essalud Huaraz hospital, the survey was used as a technique, the Care Q questionnaires as an instrument that allow measuring the level of satisfaction and quality of nursing care, the data was analyzed with the SPSS program.

The findings indicate that 61.3% of older adult users show low levels of satisfaction and only 8.3% have high levels of satisfaction, regarding the quality of care, 57.7% of older adults qualify it as poor, while only the 9.5% show good quality of care. Concluding that there is a relationship between the quality of care and the levels of satisfaction of the elderly treated at the EsSalud II hospital in the city of Huaraz, which is positive, moderate and significant, which indicates that there is better quality of care. Attention, satisfaction levels will be higher.

Keyword: Level of Satisfaction, Quality of care

## I. INTRODUCCIÓN

En lo largo de los años la satisfacción del paciente como del adulto mayor, es investigada y debatida en diferentes áreas, como la psicología, la sociología, la administración, pero sobre todo en enfermería, donde el tema a tratar de este estudio, es la satisfacción del adulto mayor, con relación a la calidad de atención que presta y otorga la enfermera, ya que ha sido identificado como un indicador clave para mejorar y satisfacer el bienestar, confort del adulto mayor, con un buen ofrecimiento de calidad de servicios, de parte de los enfermeros hacia el usuario.<sup>1</sup>

Por consiguiente en el sector de enfermería, la satisfacción del usuario adulto mayor, por el mismo proceso de envejecimiento que pasan, es fundamental e importante por la relación del enfermero - paciente, ya que ellos, deben estar siempre en constante cuidado y complacidos con la asistencia brindada, por lo cual se tiene que conocer, cuáles son los errores cometidos que se tienen que mejorar, aplicando así estrategias de promoción en salud, que mejoren la satisfacción de las personas adultas mayores.<sup>2</sup>

Según la OMS, la calidad de atención que da el enfermero, es un criterio que busca centrarse principalmente en el cuidado del paciente, con el cual interactúa diariamente en el ambiente laboral, es por ello crucial instar herramientas de gestión de calidad, en todas las estancias, más aún que en la actualidad, globalmente hablando hemos ido avanzando con la tecnología, con ello comprendemos también que la salud está siendo beneficiada con los servicios, a través de cambios, que favorecen a la población para su pronta recuperación.<sup>3</sup>

En nuestro país el Ministerio de Salud define que la asistencia que brindan los trabajadores, en el sector salud, son esenciales para el paciente, dicho ello, en ese aspecto se debe considerar, la aptitud, eficiencia, conducta, pero sobre todo el conocimiento, que tenga el profesional enfermero, para lograr alcanzar las metas trazadas en las instituciones de salud, con la finalidad de complacer y cubrir los requisitos necesarios del usuario.<sup>4</sup>

De igual forma la Organización Panamericana de la Salud OPS en el 2016 con el informe argumentado y apto en octubre del mismo año, de los 20 Perfiles de



Sistemas de prestaciones de Salud, dice que el estado de los programas de calidad en Latinoamérica y el Caribe, no se pueden estimar alentadoras, puesto que una tercera porción de estos perfiles, como las reformas sectoriales, están basada en la equidad, efectividad y calidad, eficiencia, viabilidad y participación como principios, sin embargo no han logrado proyectarse, ni orientarse en ello, pues este conjunto de principios se necesita para ofrecer una atención de calidad de parte del personal enfermero hacia el usuario. <sup>5</sup>

Entonces una inadecuada atención se interpreta como resultado de insatisfacción del paciente, ya que esto puede provocar el desistimiento o abandono del tratamiento, como resultado que el usuario evite las acciones de la enfermera, además de no asistir al establecimiento de salud o que se atienda de forma particular, lo que podría agudizar su estado o impactar negativamente en su economía, por la atención particular. <sup>6</sup>

En cada centro de salud, ya sea donde una persona pueda realizarse desde una intervención quirúrgica, tratamientos complejos o simples, o hasta en donde reciba solo información de salud, en cualquiera de los procesos, por más corto que esto sea, de principio hasta el final de la atención, existe un contacto entre el enfermero y el paciente. <sup>6</sup> Por consiguiente en razón a lo expuesto se formula la siguiente interrogante en condición de problema.

¿Existe relación entre el nivel de la satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022?

Como justificación tenemos que en el campo teórico, con las aportaciones dadas por Donabedian y Jean Watson, permitirá servir de guía para otros estudios de investigación, colaborando con la fomentación de un cuidado humanizado de parte de la enfermera hacia el paciente adulto mayor, cuya etapa pasa por diferentes cambios físicos y mentales, lo que requiere además priorizarlo como un eje principal, cubriendo sus necesidades de manera holística, otorgando una atención de calidad y con calidez humana. <sup>7</sup>

En la relevancia practica del estudio, aportara a la fortificación de la satisfacción de cada adulto mayor, que debido a las acciones de la enfermera, termina siendo vital,

e indispensable, con ello beneficioso para la pronta recuperación física o mental, en este caso principalmente los de la tercera edad, además de sensibilizar motivando a los profesionales de enfermería, las autoridades e instituciones responsables en salud, sobre la percepción que indica cumplir de manera rigurosa una atención de calidad, en bien del paciente.

Por lo cual, de manera metodológica a través de un instrumento, modificado por las autoras, como las encuestas, que se utilizaron para este estudio, servirá como herramienta de colaboración, ayudando a otros investigadores, al personal enfermero, a los hospitales, a poder perfeccionar un servicio de calidad de atención hacia este grupo etareo, ya que son los más vulnerables y requieren en su mayoría más cuidados en los centros de salud, asimismo de un compromiso ético de parte del personal asistencial.<sup>7</sup>

Mediante este análisis se pretende exponer si es que existe relación entre nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022. Con los resultados que se obtendrán, valdrán de beneficio tanto para los profesionales de enfermería, quienes a partir de esto podrán realizar cambios y mejoras necesarias, con el propósito de acrecentar una atención de calidad que presta al adulto mayor, quienes entenderán la situación de una buena satisfacción.<sup>7</sup>

Estos resultados obtenidos serán puestos a disposición de las autoridades competentes del Hospital de estudio, debido a que facultara a todo el equipo multidisciplinario y de forma particular a la enfermera, a mejorar la planificación de promoción y estrategias de la atención hacia los adultos mayores, quienes son los principales perjudicados con las acciones que se realizan día a día, las mismas que conllevan a mejorar el bienestar de la salud.<sup>8</sup>

El objetivo general.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022.

Los objetivos específicos son.

Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor del Hospital II EsSalud Huaraz

2022 e identificar la calidad de atención de enfermería al adulto mayor en el Hospital IIEsSalud Huaraz 2022.

Y la hipótesis de la investigación planteada es.

H1 Existe relación significativa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de Enfermería del Hospital II EsSalud Huaraz 2022.

H0 No existe relación significativa entre satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería del Hospital II Essalud Huaraz 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Tenemos como antecedentes internacionales

Díaz 2018, Bolivia, con su investigación, Satisfacción de los usuarios, clientes respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del instituto de gastroenterología Boliviano Japonés , cuya finalidad fue determinar si la satisfacción de los pacientes está en relación a la calidad de atención de enfermería en los Servicios ya antes mencionado. Dicho análisis fue realizado con un enfoque Cuantitativo, la aplicación de instrumentos como las encuestas validadas, con un estudio analítico, de diseño transversal y no experimental. En conclusión los resultados, muestran que 45% de usuarios están satisfechos en cuanto a calidad de atención, el 30% cree que es regular debido a que no está totalmente satisfecho; y un 5% dijo que está insatisfecho con la calidad de atención.

Burnet 2020, Argentina, en la Clínica y Maternidad Rincón, realizó una tesis titulada Calidad de atención que brinda el personal enfermero y el grado de satisfacción recibida por el paciente, la finalidad fue determinar el nivel de satisfacción que reciben los pacientes con relación a los cuidados de calidad brindada por el enfermero. El análisis fue cuantitativa, de modelo descriptivo, de corte transversal donde utilizaron dos cuestionarios auto gestionado, confidencial y desconocido, para el usuario y para el personal enfermero. El cuestionario para los usuarios estuvo centrado en indicadores de calidad de atención, y para el profesional de enfermería, en el sistema de atención de calidad. Los resultados mostraron que los pacientes respondieron 92% a que están satisfechos con la calidad de atención y el 8% insatisfechos correspondiente a la calidad de los cuidados brindados.

Delgado, Bueno y Brito 2019, México, en el Instituto del Seguro Social, con su tesis Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital General Regional, cuya finalidad fue determinar la calidad de atención de enfermería adquirida por el usuario al egreso hospitalario en servicios de Medicina Interna, como Traumatología y Ortopedia del Hospital del seguro social. Su investigación fue transversal, descriptivo, prospectivo, de tipo evaluativo, el instrumento fue la encuesta, en la que se evaluaron las dimensiones y componentes de atención de calidad del enfermero. Como conclusión los resultados a calidad de atención en 48.8% fue que las necesidades del paciente fueron cubiertas, el 39.1% respondieron casi siempre, dando un total de 87.9% de pacientes que están satisfecho con la calidad de atención y solo el 12.1% de ellos están insatisfechos con la calidad de atención dada.

Méndez 2019, Ecuador, con su tesis titulada Calidad del cuidado de enfermería recibida por los padres de usuarios de pediatría dentro del hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos, cuya finalidad fue determinar la calidad del cuidado de enfermería recibida por los papas de usuarios de pediatría. La investigación tuvo un modelo mixto cuantitativo y no experimental; observacional, descriptivo y transversal. Se empleó para la recolección de datos la encuesta como instrumento, con su respectivo cuestionario. Como conclusión a los resultados obtenidos fueron, que con el 50% los padres están satisfechos para calidad del cuidado de enfermería y un 41.6% insatisfecho y el 8.4% regularmente satisfechos.

Aguilar P, Aros G, Cid A, 2018, Chile , en su tesis nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al centro de salud de la Universidad Austral, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud, el método usado fue cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y no experimental; como instrumento se utilizó la encuesta CARE-Q, y 351 usuarios como muestra, donde se concluyó en cuanto al grado de satisfacción, 98% consideraron nivel bueno en la atención recibida, mejor dicho están satisfechos, el 1.1% nivel malo, en cuanto a la atención del cuidado de enfermería mejor dicho están insatisfechos.

Además, como antecedentes nacionales

Tello en el 2021, con el estudio Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención ofrecida en un centro de salud, cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros” a través de la encuesta individual y un cuestionario, el estudio es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, la población muestra fue un total de 40 usuarios, dando como conclusión y respuesta que el nivel de satisfacción medio es 46.1%, un nivel de satisfacción alto es 30.8% y satisfacción bajo es 23.1%. Por último, en conclusión el 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto en atención oportuna, el 48.7% nivel de satisfacción alta en dimensión técnica y el 58.2% presenta un nivel alto en dimensión entorno.

Ore Muñoz en el 2020, con su estudio titulada Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Domingo Olavegoya, cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción del paciente relacionado al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, el cual para la obtención de datos utilizó el cuestionario como escala de satisfacción del usuario del cuidado de enfermería (CARE-Q), la investigación es descriptivo, de corte transversal, que proporcionara explicar la variable satisfacción del paciente en relación al cuidado, la muestra estuvo conformada por 210 pacientes, concluyendo así que el nivel de satisfacción medio es 41.43% , el nivel alto es 40.95%, el nivel bajo de satisfacción 17.62%, mejor dicho que 82.38% están satisfechos con el cuidado de enfermería y el 17.62% insatisfechos.

Ruiz Hipólito 2019, con estudio de título Nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de ginecología del hospital Nacional Hipólito Unanue 2019, su finalidad fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Ginecología, a través de un análisis de corte transversal, descriptivo, observacional. El investigador encuestó en consultorios externos a los usuarios, con ello realizó una encuesta con 22 ítems de satisfacción general y sus dimensiones. Concluyo así que en los consultorios externos de ginecología globalmente el nivel de satisfacción del usuarios es de 92.52% es buena y el 7.48% es malo y están insatisfechos. 15

Llaja Huaman en Chachapoyas 2019, con su tesis titulada, nivel de satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud. Con su finalidad de determinar el grado de satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital I Higos Urco Essalud, ello fue orientado cuantitativamente, con un enfoque de descripción, observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal, para la recolección de datos, fue 120 pacientes como muestra, con la encuesta ya validada como instrumento, los resultados manifestaron un 19.2% satisfacción global, un 80.8% de insatisfacción, 17.5% de satisfacción en la dimensión fiabilidad y 82.5 % fue para insatisfacción, con 16.7% en satisfacción a la dimensión capacidad de respuesta y 83.3% de insatisfacción, 20% de satisfacción en dimensión seguridad y 80% la insatisfacción, en la satisfacción con dimensión de empatía fue de 18.3% y 81.7 % de insatisfacción. Finalmente, fue el 20.8% para satisfacción en la dimensión de aspectos tangible y 79.2% de insatisfacción, llegando a la conclusión que en su totalidad los pacientes, están insatisfechos con los servicios dados.16

Acuña & Rivera 2016, con su tesis titulada , Nivel de Satisfacción en la atención del enfermero sobre los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes, el cual tuvo de objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospital ya antes mencionado, frente al cuidado de la enfermera”, su estudio es cuantitativa, diseño descriptiva, transversal simple, donde se empleó una encuesta con 400 usuarios como población, concluyendo con el resultando que el 46% de los pacientes encuestados están insatisfechos con la atención del enfermero, el 44% expresa que su nivel de satisfacción está mediamente satisfecha y el 10% expresa que están satisfechos.

A continuación, se presentan las siguientes bases teóricas que explican las definiciones de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería.

La teoría según Jean Watson acerca del cuidado humanizado es un modelo que se relaciona con el propósito de suscitar el bienestar y la evolución de la persona, restaurando el equilibrio entre la mente, el cuerpo y alma en su totalidad, priorizando la conexión de credibilidad y seguridad entre el cuidador y la persona a quien se cuida, además sostiene que esto se alcanza a través de la asistencia de persona a persona, la misma que abarca el respeto mutuo, preservando siempre el

amor y dignidad en la atención del enfermero.<sup>15</sup>

Watson citado por Caro S en el año 2009, sitúa que la teoría representa el compromiso profesional y moral de la enfermera, por su utilidad de beneficiar cosechando una conciencia de atenciones humanísticas, basados en el valor, con la finalidad de cubrir satisfactoriamente los requerimientos que necesitan los pacientes, mejorando su condición y subsistencia.

Al igual Torres C, Buitrago M en el 2011, estima que es principal priorizar los requerimientos que necesita el paciente, con el fin de que se satisfagan, a través de las intervenciones de enfermería. Según lo anterior la satisfacción que percibe el individuo es el resultado e indicador de la atención de los cuidados que se dan, a través de los cuidados humanizados.

Thompson en el 2005, puntualizo que la satisfacción del individuo es desarrollarse, comprender y aliviar las expectativas de los mismos, a través de procesos, pero señalo que eso se visualiza en un tiempo determinado, que quizás es variable de acorde con los cambios de los servicios prestados.

Según Urriago define también, que la satisfacción es clave e indispensable para la calidad, tal así que es el conocimiento del individuo, sobre la manera de cómo es atendido por el profesional de enfermería, mejor dicho las buenas o malas acciones que recibe y percibe de parte del profesional. Richard, J, et al en el 2020.

Al respecto Larson cito a Rojas y Barajas en el 2012, mencionando que satisfacción del usuario y las atenciones de la enfermera se puede definir mediante las siguientes dimensiones.

Accesibilidad, es las facilidades o barreras que existe entre el paciente para una atención oportuna, además es explicar con claridad, precisando los procesos que favorezcas a los cuidados, para la cooperación del paciente.

Confort, corresponde al bienestar de las condiciones en las que se mantiene el entorno físico de la atención en cuento al orden y el aseo del ambiente.

Mantiene relación de confianza, es la empatía y cordialidad que inspire seguridad, además de ser el monitoreo y seguimiento a cada paciente, a través del dominio técnico y científico de los procedimientos a realizar.

Para calidad de atención Avedis Donabedian define que es como la maximización del bienestar del paciente, siendo una forma para alcanzar un alto bienestar físico y mental, considerando las virtudes y valores de la persona y la sociedad. Febre, N. 2018.

Cadena y Rosero, definen como criterio que calidad busca sistemáticamente la excelencia, propio de un producto o beneficio que puede ser distinto para distintos clientes y para uno mismo, en cualquier ocasión. <sup>24</sup> Del mismo modo Jaramillo y Coparticipes nos indican que la calidad, es cualquier institución o persona que brinda un servicio y/o actividad a otro individuo, que da como resultado la propiedad de nada, básicamente que es impalpable.<sup>25</sup>

Por otro lado la Organización mundial de la salud, concluye que calidad de atención es lograr identificar lo que la salud requiere, en un ambiente de prevención y promoción, de acuerdo al mejoramiento del tratamiento, ya sea de la persona o de la población, a través del uso de los recursos, de manera oportuna y efectiva.<sup>7</sup> De tal forma que el cuidado de la enfermera sea asertiva, humanizada, competente, eficaz y continua, dentro de la práctica profesional, de manera que sea un puente que dirija a alcanzar la satisfacción del usuario, citado por Ubaldo en el 2018.

Dimensiones de calidad de acuerdo con Donabedian.

Técnico, es la expresión de las intervenciones que se brinda, sobre el progreso de la ciencia y las capacitaciones del profesional, lo que incluye ejecutar y cumplir con habilidad todos los tratamientos a realizar.

Humana o Interpersonal es la importancia de expresar los lazos entre paciente y la enfermera, considerando como cúmulo los comportamientos y actos del profesional de salud que resulta de los cuidados hacia el individuo.

Entorno es la expresión que se tiene de la relevancia para asistir, mediante el ambiente donde se desarrolla; que también a través de los espacios operativos o funcionales de los servicios de salud se organiza y es disponible para la atención



del paciente.<sup>7</sup>

El adulto mayor, en el 2000 según la Organización Mundial de la Salud define que son todas las personas de 60 años a más, que por el proceso de envejecimiento disminuye la capacidad de sus órganos, aparatos y sistemas, además que la vejez es un proceso normal del ser humano, relacionado con los cambios que se dan con el transcurso del tiempo, el cual genera modificaciones biológicas, físicas y social del hombre.<sup>12</sup>

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este estudio es de tipo aplicada, ya que se sustenta en mantener conocimientos realizándolo en la práctica clínica, con un ámbito científico con el propósito de respuestas a posibles aspectos de la vida cotidiana. Laura Genera 2015.

De diseño no experimental, puesto que no se manipularon las variables, sin incorporar elementos que las varíen, además de ellos es correlacional, porque se determina el grado o nivel de relación entre las variables.<sup>24</sup>

Transversal, puesto que se recolectan en un tiempo único o determinado, descriptivo ya que se describió las cualidades propias de las variables en estudio.

Este estudio es de enfoque cuantitativo, porque estudio los sucesos y fenómenos de la realidad del adulto mayor, el cual fue obtenido del Hospital II Essalud Huaraz.<sup>24</sup>

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variables**

**Variable Independiente**, Calidad Dimensiones: técnico, interpersonal y entorno

**Variable Dependiente**, Satisfacción

Dimensiones: Accesibilidad, confort y mantiene relación de confianza. Sus niveles, alto, medio, bajo.

## **Operacionalización**

Se encuentra plasmada en una tabla, el cual se encuentra en anexos. Se operó a las dos variables en sus respectivos conceptos, dimensiones, indicadores e ítems.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Compuesta por el conjunto de adultos mayores que asistieron al Hospital II Essalud de Huaraz, ya que no fue posible seleccionar una muestra determinada, puesto que es una población desconocida o infinita.

#### **Criterio de inclusión:**

Usuarios adultos mayores entre 60 años a más. Usuarios adultos mayores de ambos sexos.

Adultos mayores orientados en espacio, tiempo y persona.

Adultos mayores que estén asegurados en el hospital II Essalud Huaraz.

#### **Criterio de exclusión:**

Usuarios adultos mayores que no oscilen entre los 60 años a más. Adultos mayores que no estén sanos cognitivamente.

Usuarios adultos mayores que no estén asegurados en el hospital II Essalud Huaraz.

#### **Muestra:**

Se usó la siguiente ecuación estadística para el calcular la porción de muestra, ya que la población es infinita o desconocida.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Por lo tanto el tamaño de la muestra es de 168 adultos mayores atendidos en el hospital II Essalud Huaraz.

## **Muestreo**

El muestreo es probabilístico y se aplicó el criterio de aleatorización simple, esto es, todos los usuarios adultos mayores sujetos al estudio, que tuvieron la misma probabilidad para ser seleccionados y formar parte del estudio.

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

Para la recopilación de los datos, se utilizó dos encuestas, una para satisfacción y otra para calidad, se aplicó a cada usuario adulto mayor que participó voluntariamente, previo consentimiento informado, nos tomó alrededor de 10 a 12 minutos encuestar a cada adulto mayor, con el propósito de obtener conceptos y respuestas a la problemática planteada.

## **Instrumentos**

Fue a través de cuestionarios Care-Q elaborado con un conjunto de preguntas, creado en 1981 por Patricia Larson & Ferketich llamado también el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, contando con 0.88 a 0.97 como validez interna, usado en diferentes países, comprende 50 conductas de atención de enfermería que otorga al paciente, mediante grado analógico, establece además adecuados comportamientos que se creen para estar satisfechos.

### **3.5. Procedimientos**

Para obtener los datos, primero se realizó un oficio solicitando el permiso correspondiente, a dicho hospital en estudio, por consiguiente se recolectó la información necesaria a utilizar, se hizo también la entrega del consentimiento informado a cada adulto mayor para su colaboración, se procedió a realizar el llenado, explicándole pregunta por pregunta, ante cualquier duda o desconocimiento, propio de su edad, la encuesta fue aplicada en un aproximado de dos semanas.

Cuando se tuvo todas las encuestas llenadas y aplicadas a nuestra muestra se procesó a vaciar la información a Excel y después al programa spss25 para obtener los datos estadísticos.

## **Validación y confiabilidad del instrumento**

Ello ha sido modificado en la tesis de Gloria Rosales 2016, previamente validada,

además modificadas por las autoras de la presente investigación, evaluado con criterios de un grupo de expertos, profesionales que están en relación con las variables de estudio, con sus respectivos matriz de operacionalización de variables, por lo que sus correcciones han sido fundamental y esenciales para una validez relevante, encontrando utilidad, trascendencia y precisión ya que contesta al objetivo del estudio.

Los datos fueron obtenidos con el instrumento previamente validado, que es la encuesta, consta de 2 cuestionarios, el cual midió la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para medir las variables se empleó el CARE Q, contiene 19 preguntas divididas en niveles y dimensiones para calidad y 19 preguntas para nivel de satisfacción. Además se utilizó la escala tipo Likert, cuyo intervalo de valores fue, Totalmente en Desacuerdo con puntuación de 1, Desacuerdo con puntuación 2, Indeciso con puntuación 3, Acuerdo con puntuación 4, Totalmente Acuerdo con puntuación 5, en ambos cuestionarios.

Para confiabilidad de los instrumentos se realizó prueba piloto, para cada una de las variables dando como resultado un alfa de crombach 0.924 para satisfacción del paciente, lo que nos dice que el instrumento es confiable.

Para calidad de atención, el resultado de alfa de crombach fue 0.971 lo que nos dice que este instrumento es confiable, ya que ambas encuestas tienen contestación en escala de Likert.

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

Después de culminada la recopilación se vació la información de los datos al Excel, y luego se codificaron utilizando SPSS V.25 como programa estadístico, con ello se pudo realizar la correlación de variables y determinar el coeficiente de Spearman, continuo a recolección de datos, éstos se procesaron de forma estadística a través del programa ya mencionado anteriormente, el cual formo pruebas de correlación así como la prueba de fiabilidad y tablas de frecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación contempló el principio de autonomía, según la cual los pacientes del establecimiento de salud decidieron su colaboración voluntaria en el estudio,

cumpliendo con su decisión de seguir o desistir cuando lo crean conveniente, sin obligarlos a nada.

El principio de justicia, la cual es que los adultos mayores en general tuvieron la misma oportunidad para participar del estudio, se les trato a cada por igual, no se excluyó a ninguno por motivos de religión, raza o estatus social.

El principio de beneficencia, lo que contempla que el estudio pretende favorecer al usuario, con estrategias de promoción de salud para calidad de atención, conducido al profesional enfermero, encargado del cuidado del adulto mayor, además de servir de guía, para conocer el nivel de satisfacción que se le proporciona, ya que una buena calidad de atención es señal de una buena satisfacción.

El principio de no maleficencia, es acerca de los datos que se recaudaron, ya fueron estrictamente privada, anónima y el contenido de las respuestas no se reveló, tampoco se utilizó técnicas peligrosas, para no dañar la confianza depositada de los encuestados.

#### IV. RESULTADOS

*Tabla 1. Relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022*

Calidad de atención	Niveles de satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	79	47.0%	16	9.5%	2	1.2%	97	57.7%
Regular	22	13.1%	31	18.5%	2	1.2%	55	32.7%
Buena	2	1.2%	4	2.4%	10	6.0%	16	9.5%
Total	103	61.3%	51	30.4%	14	8.3%	168	100.0%

Fuente: Elaboración propia con los datos de la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 1, se evidencian la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022, encontrándose que 47.0% indicaron que la calidad de atención es deficiente y el nivel de satisfacción es bajo, el 18.5% indican que la calidad de atención es regular con un nivel medio de satisfacción, mientras que el 6.0% manifestaron que la calidad de atención es buena y se sienten satisfechos por la atención brindada.

*Tabla 2. Nivel de satisfacción del adulto mayor en el Hospital II Essalud Huaraz 2022.*

Niveles de satisfacción	n	%
Bajo	103	61.3%
Medio	51	30.4%
Alto	14	8.3%
Total	168	100.0%

Fuente: Elaboración propia con los datos de la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 2, se evidencian los niveles de satisfacción del adulto mayor en el hospital II EsSalud Huaraz, encontrándose que 103 adultos que representan al 61.3% que su satisfacción es bajo, 51 adultos que representan al 30.4% cuentan con un nivel medio de satisfacción, mientras que solamente 14 adultos que representan al 8.3% indican tener un alto nivel de satisfacción por la atención brindada.

*Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022.*

Calidad de atención	n	%
Deficiente	97	57.7%
Regular	55	32.7%
Buena	16	9.5%
Total	168	100.0%

Fuente: Elaboración propia con los datos de la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 3, se evidencian la percepción de la calidad de atención de enfermería en el hospital II EsSalud Huaraz, encontrándose que 97 adultos que representan al 57.7% perciben que la calidad de atención es deficiente, 55 adultos representan al 32.7% indican que la calidad de atención es regular, mientras que solamente 16 adultos representan al 9.5% manifestaron que la calidad de atención es buena.



## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención que brindan los profesionales de la Salud influye significativamente en los niveles de satisfacción de los usuarios, quienes califican la calidad en base sus niveles de satisfacción, por lo que resulta trascendental el modo en que son atendidos los usuarios en los establecimientos de Salud.

Según Jean Watson acerca del cuidado humanizado es un modelo que se relaciona con el propósito de suscitar el bienestar y la evolución de la persona, restaurando el equilibrio entre la mente, el cuerpo y alma en su totalidad, priorizando la conexión de credibilidad y seguridad entre el cuidador y la persona a quien se cuida, además sostiene que esto se alcanza a través de la asistencia de persona a persona, la misma que abarca el respeto mutuo, preservando siempre el amor y dignidad en la atención del enfermero.<sup>15</sup>

En relación al objetivo general que evalúa la relación de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los adultos mayores, encontrándose que el 47.0% mencionan que la calidad de atención es deficiente y por ende su nivel de satisfacción es bajo, el 18.5% indican que la calidad de atención es regular y se sienten un nivel medio de satisfacción, mientras que solamente el 6.0% manifiestan que la calidad de atención es buena y se sienten satisfechos por la atención brindada, así mismo el estadístico resultante correspondiente al coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0.538, con un nivel de significancia de 0.000 indica que existe una asociación directa, moderada y significativa; la misma que indica que a mayores niveles de la calidad de atención los niveles de satisfacción de los usuarios aumentará.

Watson citado por Caro S en el año 2009, sitúa que la teoría representa el compromiso profesional y moral de la enfermera, por su utilidad de beneficiar cosechando una conciencia de atenciones humanísticas, basados en el valor, con la finalidad de cubrir satisfactoriamente los requerimientos que necesitan los pacientes, mejorando su condición y subsistencia.

Al igual Torres C, Buitrago M en el 2011, estima que es principal priorizar los requerimientos que necesita el paciente, con el fin de que se satisfagan, a través de las intervenciones de enfermería. Según lo anterior la satisfacción que percibe el individuo es el resultado e indicador de la atención de los cuidados que se dan, a través de los cuidados humanizados.

Los niveles de satisfacción que son percibidos por parte de los usuarios adultos mayores en los establecimientos de Salud, reflejan el modo como han sido tratados por los profesionales de la Salud, en el momento en que fueron atendidos.

Al respecto el objetivo específico que mide los niveles de satisfacción del adulto mayor las cifras indican que el 61.3% presentaron un nivel bajo, el 30.4% un nivel medio de satisfacción, mientras que solamente el 8.3% presentó un alto nivel de satisfacción por la atención otorgada por parte de los profesionales de la Salud.

Estos hallazgos presentan cierta similitud a lo que pudo encontrar Llaja Huamán en 2019 quien identifico entre sus resultados que solamente el 19.2% presentaron satisfacción global, mientras que el 80.8% habían manifestado insatisfacción; llegando a concluir que la gran mayoría de los pacientes atendidos, están descontentos con los servicios prestados por parte de los profesionales de la salud.

Mientras que difieren con los hallazgos que encontró Tello en 2021, quien identifico que el 46.1% presentaron un nivel de satisfacción medio, el 30.8% un nivel de satisfacción alto y el 23.1% un nivel de satisfacción bajo, estos resultados se deben a las circunstancias y los lugares donde se realiza la atención, ya que en algunos establecimiento de Salud el trato y amabilidad es uno de los pilares a tener en cuenta.

Asimismo en este mismo orden de ideas Ore en 2020 identifico que el 41.43% presentaron un nivel de satisfacción medio, el 40.95% un nivel alto y el 17.62% un nivel bajo de Satisfacción relacionado al Cuidado proporcionado por el personal enfermero. De igual forma Méndez en 2019 en Ecuador identifico

que el 50.0% de encontraba satisfecho por la atención recibida.

En cambio Ruiz Hipólito en 2019 encontró que la satisfacción global de los pacientes fue en el 92.52%; la misma que indica que la gran mayoría de los pacientes presentaron niveles altos de satisfacción.

Mientras que Acuña & Rivera en 2016 entre sus hallazgos presentaron que el 46% de los pacientes encuestados se encontraban insatisfechos, el 44% expresa que su nivel de satisfacción está en procedimiento, dicho de otro modo, están medianamente satisfechos.

Al respecto Según Urriago define también, que la satisfacción es clave e indispensable para la calidad, tal así que es el conocimiento del individuo, sobre la manera de cómo es atendido por el profesional de enfermería, mejor dicho las buenas o malas acciones que recibe y percibe de parte del profesional. Richard, J, et al en el 2020.

Al respecto Larson cito a Rojas y Barajas en el 2012, mencionando que satisfacción del usuario y las atenciones de la enfermera se puede definir mediante dimensiones.

Para calidad de atención Avedis Donabedian define que es como la maximización del bienestar del paciente, siendo una forma para alcanzar un alto bienestar físico y mental, considerando las virtudes y valores de la persona y la sociedad. Febre, N. 2018.

Cadena y Rosero, definen como criterio que calidad busca sistemáticamente la excelencia, propio de un producto o beneficio que puede ser distinto para distintos clientes y para uno mismo, en cualquier ocasión. 24 Del mismo modo Jaramillo y Coparticipes nos indican que la calidad, es cualquier institución o persona que brinda un servicio y/o actividad a otro individuo, que da como resultado la propiedad de nada, básicamente que es impalpable.<sup>25</sup>

Por otro lado la Organización mundial de la salud, concluye qué calidad de atención es lograr identificar lo que la salud requiere, en un ambiente de prevención y promoción, de acuerdo al mejoramiento del tratamiento, ya sea

de la persona o de la población, a través del uso de los recursos, de manera oportuna y efectiva.<sup>7</sup> De tal forma que el cuidado de la enfermera sea asertiva, humanizada, competente, eficaz y continua, dentro de la práctica profesional, de manera que sea un puente que dirija a alcanzar la satisfacción del usuario, citado por Ubaldo en el 2018.

Por lo tanto, en relación al objetivo específico que mide la calidad de atención brindada por parte de los profesionales de la Salud; las cifras muestran que el 57.7% perciben que la calidad de atención es deficiente, el 32.7% indican que la calidad de atención brindada es regular, en tanto que solamente el 9.5% manifiestan que la calidad de atención brindada es buena.

Estos hallazgos difieren a lo que encontró Díaz en 2018, ya que en su investigación el 45% indicaron que la calidad de atención es buena, el 30% que es regular; y un 5% que es deficiente; esto se debe a las circunstancias y realidades no son las mismas y que el personal profesional que brinda las atenciones en muchos casos no siempre trata a las personas con la misma empatía ya que esto depende del estado anímico del profesional en sí y también influye la vocación de servicio del personal profesional.

Asimismo Alvis y Amed, Villareal, en Colombia en 2019 en su estudio lograron encontrar que la calidad de atención es regular con un 62%; mientras que el 38% manifestaron que es susceptible de mejorar, es importante indicar que hay un porcentaje alto de los usuarios que indican que la calidad de atención puede mejorar si el personal profesional cambia de actitud o sea empática con los usuarios adulto mayores.

En ese mismo orden de ideas Burnet en 2020 en su estudio encontró que el 92% de los pacientes respondieron la opción de “Siempre” y el 8%, “a veces” en relación a la calidad de los cuidados otorgados por parte de los profesionales de la salud, estos hallazgos indican que en esta situación la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos por la calidad de atención de los usuarios. El cual en los resultados mostraron que los pacientes respondieron 92% a que están satisfechos con la calidad de atención y un 8% insatisfechos correspondiente a la calidad de los cuidados brindados.

Al igual que Delgado, Bueno y Brito en 2019 en México encontraron entre sus resultados sobre la calidad de atención que en conclusión los resultados a calidad de atención en 48.8% fue que las necesidades del paciente fueron cubiertas, el 39.1% respondieron casi siempre, dando un total de 87.9% de pacientes que están satisfecho con la calidad de atención y solo el 12.1% de pacientes están insatisfechos con la calidad de atención dada.

## **VI. CONCLUSIONES**

Existe asociación entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción del adulto mayor atendido en el hospital EsSalud II de la ciudad de Huaraz, la misma que es positiva, moderada y significativa, el cual indica que ha mejor calidad de atención, los niveles de satisfacción serán mayores.

Más de la mitad de los pacientes adultos mayores indican encontrarse insatisfechos por la atención brindada, mientras que el 30.4% manifiestan niveles medios de satisfacción y un porcentaje pequeño presenta altos niveles de satisfacción.

El 57.7% de los adultos mostraron que la calidad de atención es deficiente, en tanto que solamente el 9.5% de los adultos indicaron que la calidad de atención es buena.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los directivos del hospital II Essalud Huaraz elaborar y establecer estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención brindada por la enfermera.

Los directivos deben estar siempre atentos a que la enfermera se actualice y capacite acerca de los cuidados de enfermería que va a brindar, lo que ayudara a proporcionar una satisfacción adecuada con calidad de atención al adulto mayor de manera holística.

Al profesional de enfermería del hospital II EsSalud de la ciudad de Huaraz, mejorar la calidad de atención con la finalidad de que el usuario de sienta con mayor satisfacción en relación a la atención brindada.

A los usuarios adulto mayores que acuden a atenderse en el hospital EsSalud de la ciudad de Huaraz, esperar a ser atendidos según la programación con el fin de mejorar la atención por parte de la enfermera.

A los tesisistas, seguir realizando investigaciones a fines a la presente con el objetivo de mejorar la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios en los distintos centros de salud.

## REFERENCIAS

1. Morales, C. (2015) *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de Urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Ministrato Risaralda febrero a abril de 2015.* Pontificia Universidad Javeriana. Colombia: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2015/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
2. Díaz, M. (2018), *Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés en el 2017*, (Tesis de Grado), Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
3. OMS. Calidad de atención de enfermería. In Araque Romero G, Huaca Pasquel E. Guía de Atención de Enfermería con calidad y calidez a los usuarios del servicio de consulta externa. Otavalo; 201
4. MINSA. Informe de medición del grado de satisfacción de usuarios externos del Instituto Nacional de Salud. Agosto 2016: <http://www.portal.ins.gob.pe/es/component/rsfiles/preview?path=Acerca-dellNS%252FEncuesta%2BSatisfacion%252FINFORME%2BENCUESTA%2BINS%2B-%2BAGO-2016.pdf>
5. Organización panamericana de la Salud (2018)
6. Palomino, A. Rivera, E y Tocto, P. (2018) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018.* (Tesis de especialidad), Universidad Peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Cadena P, Rosero J. *Calidad de atención según la percepción de los usuarios del centro de salud San Gabriel.* 2015



8. Romo LL. Normativa Interna del Servicio de Centro Obstétrico Hospital Marco Vinicio Iza. 2017
9. Burnet, J. (2020), *Calidad de atención que brinda el personal enfermero y el grado de satisfacción recibida por el paciente*, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Comahue, Argentina.
10. Delgado J, Bueno C, Brito H. *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado en el Hospital General Regional*, Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, (2019).
11. Méndez, E. (2019), *Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de usuarios de pediatría dentro del hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos*, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
12. Amed Salazar E, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. *Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana*. Rev. cienc. cuidad. 2019; 16(2):108-119.
13. Tello
14. Ore Mendez, D. Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Domingo Olavegoya, año-2019 (Tesis de pregrado) Universidad Peruana del Centro.
15. Ruiz Hipolito, J. Nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de ginecología del hospital nacional hipólito unanue en enero del 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Federico Villareal.
16. Llaja Huamán, D. Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco EsSalud, Chachapoyas – 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

17. Mejía Acuña, D. Rivera Segura O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes, 2016. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipan.
18. Real Academia Española. 22ª edición del Diccionario de la lengua española, publicada en 2001.
19. Massip Perez, C. Ortiz Reyes R. Llanta Abreu, M. Peña Fortes, M. Ochoa Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2008
20. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1990.
21. Gómez CG. Tres décadas de transformaciones, experiencias y desafíos en un servicio de urgencia hospitalario. Medisur. (2016) Marzo; 14(2)
22. Dueñas O. Calidad Salud: Dimensiones de la Calidad. Disponible en: [www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)
23. OMS. Informe Mundial sobre el envejecimiento y la salud. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186471/1/WHO\\_FWC\\_ALC\\_15.0\\_1\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186471/1/WHO_FWC_ALC_15.0_1_spa.pdf?ua=1)
24. Cadena Mafla P, Rosero Aguilar JE. Calidad de atención según la percepción de los usuarios del centro de salud San Gabriel. 2015
25. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Revista de la Facultad de Enfermería Universidad de Antioquia. 2018 Febrero; 36.
26. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS;1992.p.382-404. (Publicación

Científica; 534).

## **ANEXOS**

## Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad	La calidad de atención es, es el menor peligro para el usuario, y el principal logros beneficiara a la atención médica. Avedis Donabedian (1984)	Se evaluará mediante las dimensiones de la calidad según Avedis Donabedian, que abarcan los componentes: Técnico, Intrapersonal y el correspondiente al Entorno.	TÉCNICO	Confianza Seguridad Eficiencia Integridad Eficacia	Ordinal Tomando en cuenta la escalade Likert: 1 = Totalmente en Desacuerdo2= Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = Acuerdo 5 = Totalmente Acuerdo
			INTERPERSONAL	Comunicación Comprensión Empatía Soporte emocional	
			ENTORNO	Comodidad Privacidad Limpieza Orden	
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción	La satisfacción es el compromiso profesional y moral de laenfermera, por su beneficio de cultivar una conciencia de cuidados humanísticos, basados en valores, con el fin de satisfacer las necesidades de los pacientes mejorando su calidad de vida. Watson citado por Caro S en el año 2009	El nivel de satisfacción se evaluará a través de las dimensiones: Accesibilidad, conforta y relación de confianza.	ACCESIBILIDAD	Comportamiento sobre el cuidado - Relación de apoyo - Ayuda de manera oportuna	Ordinal Tomando en cuenta la escalade Likert: 1 = Totalmente en Desacuerdo2= Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = Acuerdo 5 = Totalmente Acuerdo Sus niveles y rangos de: alto, medio y bajo.
			CONFORTA	Son Cuidados de los enfermeros - Las atenciones de las necesidades del usuario -Previene complicaciones	
			MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	- Conocimiento propio de cada usuario - Dominio de los científico técnico y los procedimientos que realiza	

## Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el hospital II EsSalud Huaraz 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Calidad de atención			
¿Existe relación entre el nivel de la satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022	Existe relación significativa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería del Hospital II EsSalud Huaraz 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			TÉCNICO	Confianza	1 - 6	Escala ordinal
				Seguridad		
				Eficiencia		
				Integridad		
	Eficacia					
	INTERPERSONAL		Comunicación	7 - 13	1 = Totalmente en Desacuerdo	
			Comprensión			
			Empatía			
			SopORTE emocional			
	ENTORNO		Comodidad	14 - 19	4 = Acuerdo	
			Privacidad			
			Limpieza			
			Orden			
Variable independiente: Nivel de satisfacción						
ACCESIBILIDAD	Comportamiento sobre el cuidado	1 - 5	1 = Totalmente en Desacuerdo			
	Relación de apoyo					
	Ayuda de manera oportuna					
CONFORTA	Son Cuidados de los enfermeros	6 - 12	3 = Indeciso			
	Las atenciones de las necesidades del usuario					
	Previene complicaciones					
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	Conocimiento propio de cada usuario	13 - 19	5 = Totalmente Acuerdo			
	Dominio de los científico técnico y los procedimientos que realiza					
Objetivo específicos	Identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor del Hospital II EsSalud Huaraz 2022 determinar la calidad de atención de enfermería del Hospital II EsSalud Huaraz 2022					
	Determinar la calidad de atención de enfermería del Hospital II EsSalud Huaraz 2022					

## Prueba de hipótesis.

Tabla 4. Coeficiente de correlación de Spearman

		Calidad de atención	
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,538
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	168

Fuente: Elaboración propia con los datos de la encuesta

**Interpretación:** En la tabla 6, se muestra el hallazgo de la prueba de hipótesis, la misma que indica a través del coeficiente de correlación de Spearman que existe una asociación entre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los adultos mayores atendidos en el hospital II EsSalud Huaraz, el cual es positiva, moderada y significativa estadísticamente.

Este resultado conlleva a inferir que mientras la calidad de atención sea la más adecuada el usuario tendrá un mayor nivel de satisfacción por la atención brindada.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL**  
**PARTICIPANTE**

Yo

---

, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, EXPONGO: Que he sido debidamente **informado(a)** por la responsable del presente estudio de investigación denominada: **Nivel de satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería del Hospital II Essalud Huaraz 2022** y he recibido esclarecimientos, verbales como escritas, sobre la naturaleza y finalidad de la investigación y así mismo han sido aclaradas mis dudas oportunamente.

Por lo tanto habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, **otorgo mi consentimiento** a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia, firmo el presente documento. Huaraz, Febrero 2022

.....  
Firma de la encuestada

.....  
Firma de la encuestadora

## **Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería y Nivel de satisfacción del adulto mayor (CARE Q)**

Estimado Sr. (a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo permita conocer el nivel de satisfacción y la calidad de la atención de enfermería que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera. No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Cabe resaltar que en todo momento se mantendrá la confidencialidad y respeto de la información que se nos brinde.

TA: Totalmente de  
acuerdoA: Acuerdo

I: Indeciso

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en  
desacuerdoDatos:

Edad ..... Años

Sexo: F o M

Grados de instrucción:

1. Analfabeta
2. Primaria
3. Secundaria
4. superior



<b>CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>		TA	A	I	D	TD
<b>TÉCNICO.</b>						
1.	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2.	La enfermera le brinda algún tratamiento en el horario establecido por el servicio requerido.					
3.	Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera					
4.	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5.	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6.	La Enfermera le explica sobre los exámenes o procedimiento que se le va a realizar en algún servicio.					
<b>HUMANO</b>						
7.	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8.	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9.	La enfermera le brinda un trato amable.					
10.	La enfermera le brinda apoyo emocional.					
11.	La enfermera acude oportunamente al llamado de usted.					
12.	La enfermera le dio oportunidad para que usted. Expresara sus dudas.					
13.	La enfermera mantiene su privacidad.					
<b>ENTORNO</b>						
14.	El profesional de enfermería, muestra interés por la higieney el orden.					
15.	La unidad donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.					
16.	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17.	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el Confort y reposo.					
18.	La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener en casa					
19.	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomarsus medicamentos en casa según indicación médica.					

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Accesibilidad</b>						
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.					
2.	La enfermera le da información médica y/o realiza los procedimientos a tiempo.					
3.	La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.					
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
<b>Conforta</b>						
6.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.					
7.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de algún tratamiento preinscrito.					
8.	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
9.	La enfermera es alegre.					
10.	La enfermera lo escucha con atención.					
11.	La enfermera habla con usted amablemente.					
12.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>						
13.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.					
14.	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud.					
15.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
16.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
17.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
18.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
19.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Trujillo, 06 de Marzo de 2022

CARTA N.º -2022/UCV-Trujillo-DS

Señor(a)  
Dr. Luis Rosales Pereda  
Director  
Hospital II-Essalud Huaraz

Asunto: Avanzar la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería


De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las Becas, Cerna Maldonado Rosmary y Colonia Silva Heydee del Programa de Titulación para universitarias no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: **" Nivel de satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II - Essalud Huaraz 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las felicitades correspondientes.

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

Atentamente,



Mg. Lic. Leydi S. Fajardo Vazquez  
Coordinadora de Tesis



cc: Archivo PTUN.

OFICIO N° 001 -CIEI-D-RAHZ-ESSALUD-2022



Huaraz: 05 de abril del 2022

Señora  
Lic. Hilara Juana Depaz Valencia  
Jefe del Servicio de Enfermería  
Red Asistencial Huaraz  
Presente. -

Asunto : Autorización para encuesta de Investigación  
Ref : CARTA SIN 2022/UCV—Trujillo/ DG

Mediante el presente le saludo cordialmente y a la vez en atención a su solicitud, se **AUTORIZA** la participación de las Sras. Bech, Colonia Silva Haydee y Cerna Maldonado Rosmary, como encuestadoras del Estudio de Investigación Huíaca "Nivel de Satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz" bajo la supervisión y control del personal de enfermería a su cargo en los servicios de Cirugía, Medicina y Programas según el rol de aplicación de encuestas presentadas a este Comité.

Sin otro particular, quedo de usted.

  
Dr. Hernán Fernández Anthony Brian  
PRESIDENTE COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN (CIEI)  
RED ASISTENCIAL HUARAZ

Atte:  
C.C. Ardiles

**OFICIO N° 113 -D-RAHZ-ESSALUD-2022**

Huaraz, 11 ABR. 2022

Señora:  
**Mg. LEYDY FAJARDO VIZQUERRA**  
Coordinadora del Área de Titulación  
Universidad Cesar Vallejo  
Trujillo.



**Asunto :** Autorización para la aplicación de encuesta de Investigación.

**Ref :** Carta S/N -2022/UCV-TRUJILLO/DG



Mecanismo el presente lo saludo cordialmente y a la vez en atención a su requerimiento y luego de haber sido evaluado por el comité de Investigación (CIE) de la Red Asistencial Huaraz el formulario de encuesta de proyecto de investigación "Nivel de Satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz", y siendo un estudio de tipo observacional se **AUTORIZA** la aplicación de la indicada encuesta con la debida diligencia y discreción.

Asimismo, se solicita se entregue una copia de los resultados obtenidos al área de Capacitación de la Red Asistencial.

Sin otro particular, queda de usted.

Atentamente,



Dr. Luis Rosales Vereda  
C.M.P. 29809  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL HUARAZ  
EsSalud

( RPYCDSMNF ) de  
C. de Archivo  
NIT: 6556-2022-1018

OFICIO N° 001 -CIEI-D-RAHZ-ESSALUD-2022

Huancá, 06 de abril del 2022

Señora  
Lic. Hilary Juana Dopaz Valencia  
Jefe del Servicio de Enfermería  
Red Asistencial Huancá  
Presente. -



Asunto : Autorización para encuesta de investigación  
Ref : CARTA SIN 2022IUCV—Trujillo/ DG

Mediante el presente la salud cordialmente y a la vez en atención a su solicitud, se **AUTORIZA** la participación de las Sras. Bach. Colonia Silva Haydee y Cerna Maldonado Rosmary, como encuestadoras del Estudio de Investigación (IUCV) Nivel de Satisfacción del adulto mayor y calidad de atención de enfermería en el Hospital II Essalud Huancá, bajo la supervisión y control del personal de enfermería a su cargo en los servicios de Cirugía, Medicina y Programas según el rol de aplicación de encuestas presentadas a este Comité.

Sin otro particular, quedo de usted.

  
Dr. Herrera Fernández Anthony Brian  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN (CIEI)  
RED ASISTENCIAL HUANCÁ

AHF/jc  
C.c. Archivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Soto García Juan Rosal  
 1.2. Institución donde Labora: Hospital "Amor" Huancayo  
 1.3. Título de la Investigación: Nivel de Satisfacción del Paciente Hospital H. Pascual Huacay 2011  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Calidad de Atención de Enfermería  
 1.5. Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			S	NO	S	NO	S	NO	S	NO	
Variable Técnica	1. TÉCNICO.	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		
		2. La enfermera le ha brindado en algún momento tratamiento en el horario establecido por el servicio.	✓		✓		✓		✓		
		3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera	✓		✓		✓		✓		
		4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)	✓		✓		✓		✓		
		5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	✓		✓		✓		✓		
		6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar según orden del Médico.	✓		✓		✓		✓		
	2. HUMANO	7. La enfermera le saluda y trata por su nombre	✓		✓		✓		✓		

e n e l a n	3. Entorno	8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	✓	✓	✓	✓	
		9. La enfermera le brinda un trato amable.	✓	✓	✓	✓	
		10. La enfermera le escucha con atención.	✓	✓	✓	✓	
		11. La enfermera acude oportunamente al llamado de usted.	✓	✓	✓	✓	
		12. La enfermera le dio oportunidad para que usted, exprese sus dudas.	✓	✓	✓	✓	
		13. La enfermera mantiene su privacidad cuando le atiende.	✓	✓	✓	✓	
		14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	✓	✓	✓	✓	
		15. La unidad donde Ud. es atendido está en buenas condiciones de limpieza.	✓	✓	✓	✓	
		16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	✓	✓	✓	✓	
		17. La enfermera muestra interés y preocupación por el Confort y reposo de Ud.	✓	✓	✓	✓	
		18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener.	✓	✓	✓	✓	
		19. La enfermera le enseña a usted y su familia como conllevar alguna enfermedad.	✓	✓	✓	✓	



## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre calidad de atención de enfermería

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

YIMMA ROSARIO SOTO GARCÍA

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Docencia Superior

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
			<input checked="" type="checkbox"/>	



YIMMA R. SOTO GARCÍA  
YIMMA R. SOTO GARCÍA  
MAGISTER EN DOCENCIA SUPERIOR  
C.V. Nº 21434

Apellidos y nombres

DNI: 31664491

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Dale García Larmer Rosario  
 1.2. Institución donde Labora: HOSPITAL "CÉSAR VALLEJO" - TACNA  
 1.3. Título de la Investigación: Modelo de Satisfacción del Paciente y Calidad de Atención de Enfermería en el Hospital General de Tacna 2022  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Índice de Satisfacción del Paciente y de la Atención de Enfermería  
 1.5. Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1. Accesibilidad 2. Confort	1. ACCESIBILIDAD	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle alternativas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		2. La enfermera lo realiza los procedimientos establecido a horario indicado.	✓		✓		✓		✓		
		3. La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.	✓		✓		✓		✓		
		4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	✓		✓		✓		✓		
		5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	✓		✓		✓		✓		
	2. CONFORT A	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	✓		✓		✓		✓		
		7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos del hospital.	✓		✓		✓		✓		
		8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		✓		✓		
		9. La enfermera se alegra y disfruta cuando le atiende.	✓		✓		✓		✓		

c i o n		10. La enfermera lo escucha con atención.	✓	✓	✓	✓		
		11. La enfermera habla con usted amablemente.	✓	✓	✓	✓		
		12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓	✓	✓	✓		
	X. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
		14. La enfermera lo anima con respecto a su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
		15. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	✓	✓	✓	✓		
		16. La enfermera es amigable y agradable con sus familiares y allegados.	✓	✓	✓	✓		
		17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad o tratamiento.	✓	✓	✓	✓		
		18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓	✓	✓	✓		
		19. La enfermera se identifica y se presenta con usted.	✓	✓	✓	✓		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre nivel de satisfacción del adulto mayor.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Soto García Yana Rosale

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Educación Superior

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
			↗	



Yana R. Soto García

Apellidos y nombres

DNI: 31664191

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO Nº 1

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Esperanza Espinoza Bernal  
 1.2. Institución donde Labore: Hospital Pisco - Iquitos  
 1.3. Título de la Investigación: Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor y Calidad de Atención de Enfermería en el Hospital de Especialidad Huancayo 2023.  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Calidad de Atención de Enfermería  
 1.5. Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALIABLE CUMPLIDA	1. TÉCNICO.	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		
		2. La enfermera lo ha brindado en algún momento tratamiento en el horario establecido por el servicio.	✓		✓		✓		✓		
		3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera	✓		✓		✓		✓		
		4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)	✓		✓		✓		✓		
		5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	✓		✓		✓		✓		
		6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar en algún servicio.	✓		✓		✓		✓		
2. HUMANO	7. La enfermera le saluda y trata por su nombre	✓		✓		✓		✓			
	8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	✓		✓		✓		✓			
	9. La enfermera le brinda un trato amable.	✓		✓		✓		✓			
	10. La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		✓		✓			

		11. La enfermera acude oportunamente al llamado de usted.	✓	✓	✓	✓		
		12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus dudas.	✓	✓	✓	✓		
3. Entero		13. La enfermera mantiene su privacidad.	✓	✓	✓	✓		
		14. El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden.	✓	✓	✓	✓		
		15. La unidad donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.	✓	✓	✓	✓		
		16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	✓	✓	✓	✓		
		17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el Comfort y reposo.	✓	✓	✓	✓		
		18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener.	✓	✓	✓	✓		
		19. La enfermera le enseña a usted y su familia como conllevar alguna enfermedad.	✓	✓	✓	✓		



## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre calidad de atención de enfermería.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Esquivel Esquivel Rosalia

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Educación Superior

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				/



Apellidos y nombres  
DNI: 4311752

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

**DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Esmeralda Antonia Frías  
 1.2 Institución donde labora: HOSPITAL YUSCA HUAYLA  
 1.3 Título de la Investigación: Nivel de Satisfacción del Médico y Cuidado de Atención de Pacientes en el Hospital YUSCA HUAYLA 2022  
 1.4 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Nivel de Satisfacción del Médico y Cuidado de Atención  
 1.5 Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALIDACIÓN DE CONTENIDO	1. ACCESIBILIDAD	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.	✓		✓		✓		✓		
		2. La enfermera la realiza los procedimientos establecido a tiempo.	✓		✓		✓		✓		
		3. La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.	✓		✓		✓		✓		
		4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	✓		✓		✓		✓		
		5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	✓		✓		✓		✓		
	2. CONFORT A	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	✓		✓		✓		✓		
		7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos del hospital.	✓		✓		✓		✓		
		8. La enfermera es amable con usted a pasar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		✓		✓		
		9. La enfermera es alegre y dinámica.	✓		✓		✓		✓		
		10. La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		✓		✓		
		11. La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓		✓		✓		
		12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	✓		✓		✓		✓		



3. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	12. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
	14. La enfermera lo anima con respecto a su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
	11. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué para ella es más fácil.	✓	✓	✓	✓		
	15. La enfermera es amigable y agradable con sus familiares y allegados.	✓	✓	✓	✓		
	17. La enfermera le permite expresar libremente sus sentimientos sobre su enfermedad o tratamiento.	✓	✓	✓	✓		
	10. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓	✓	✓	✓		
	16. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓	✓	✓	✓		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre nivel de satisfacción del adulto mayor.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Espinosa Espinosa Rosales

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Educación Superior

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
				✓



Apellidos y nombres

DNI: 4311952

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mesia Falcon Viebe Edison  
 1.2. Institución donde Labora: Hospital "Yca" Huancayo  
 1.3. Título de la Investigación: Nivel de satisfacción del paciente y Calidad de atención de Enfermería en el Hospital El Esmeralda Huancayo 2022.  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Calidad de atención de Enfermería  
 1.5. Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VALIACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN	1. TÉCNICO	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓		
		2. La enfermera le ha brindado en algún momento tratamiento en el horario establecido por el servicio.	✓		✓		✓		✓		
		3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera	✓		✓		✓		✓		
		4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (a)	✓		✓		✓		✓		
	2. HUMANO	5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	✓		✓		✓		✓		
		6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar en algún servicio.	✓		✓		✓		✓		
		7. La enfermera le saluda y trata por su nombre	✓		✓		✓		✓		
		8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.	✓		✓		✓		✓		
		9. La enfermera le brinda un trato amable.	✓		✓		✓		✓		
		10. La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		✓		✓		

3. Entero	11. La enfermera actúa oportunamente al llamado de usted.	✓	✓	✓	✓		
	12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus dudas.	✓	✓	✓	✓		
	13. La enfermera mantiene su privacidad.	✓	✓	✓	✓		
	14. El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden.	✓	✓	✓	✓		
	15. La unidad donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.	✓	✓	✓	✓		
	16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	✓	✓	✓	✓		
	17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	✓	✓	✓	✓		
	18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener.	✓	✓	✓	✓		
	19. La enfermera le enseña a usted y su familia como conllevar alguna enfermedad.	✓	✓	✓	✓		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre calidad de atención de enfermería.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Mayra Francisca Victor Encarnación

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Investigación y Docencia Un.

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
				✓



Apellidos y nombres

DNI: 41902497

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mejía Falcon (Luz) Edison  
 1.2. Institución donde Labora: HOSPITAL "GEO" AYOBA  
 1.3. Título de la investigación: Modelo de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Atención de Emergencia del Hospital N. Ecuador Yungas 2022  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: RNI de Satisfacción del Paciente Yungas  
 1.5. Aspectos de evaluación:

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			S	NO	S	NO	S	NO	S	NO	
VARIABLES 1. ACCESIBILIDAD 2. CONFORT	1. ACCESIBILIDAD	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		2. La enfermera lo realiza los procedimientos establecido a tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		3. La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	2. CONFORT	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos del hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		9. La enfermera es alegre y dinámica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		10. La enfermera lo escucha con atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		11. La enfermera habla con usted amablemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre nivel de satisfacción del adulto mayor.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Mayra Falso Víctor Escobar

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
				✓



Apellidos y nombres  
DNI: 41902947











**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **DeclaratoriadAutenticidaddel Asesor**

Yo, MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA, docente de la Escuela profesional de enfermería/ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD/ Escuela de pregrado/ Programa académico Taller de titulación de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor y Calidad de Atención de Enfermería en el Hospital II EsSalud Huaraz 2022", cuyos autores son COLONIA SILVA HAYDEE CONSUELO, CERNA MALDONADO ROSMERY LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2022

<b>ApellidosyNombresdelAsesor:</b>	<b>Firma</b>
MARIA ISABEL ÑIQUE MIRANDA <b>DNI:</b> 18186855 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6456-5412	Firmadoelectrónicamente por:MNIQUEMel05-12- 2022 16:23:18

CódigodocumentoTrilce:TRI - 0473951