



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del
paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital
Cayetano Heredia, 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Gloria Maritza, Rosales Ponte

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2017

Página de Jurado

Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

Dra. Nancy Cuenca Robles
Secretario

Dr. Felipe Guizado Oscoco
Vocal

Dedicatoria

A mi Dios todo poderoso por ser mi ayudador y Fortaleza en momentos de desánimo y a mi madre por enseñarme hacer valiente y hermanos por apoyarme en todo.

Agradecimiento

A los pacientes adulto mayores y Jefe del Servicio de Medicina, Dr. Antonio Hernández

y enfermeras del Servicio.

Al Director del Hospital Cayetano Heredia por permitirme a realizar en sus instalaciones este trabajo de Investigación en beneficio de los pacientes.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejos por sus enseñanzas y paciencia.

Al Dr. Felipe Guizado Oscoco por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo de investigación.

A mis hermanos que me apoyaron en todo y a Dios por iluminarme a seguir adelante.

Declaratoria de autenticidad

Yo Gloria Maritza Rosales Ponte, estudiante del Programa: Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08578410, autora de la tesis titulado “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina” del hospital Cayetano Heredia, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido plagiada
- Los datos presentados y los resultados son reales
- Certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en el trabajo de Investigación es mi autoría.
- Identificarse la falta de fraude, asumo las consecuencias y sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Martín de Porres, 13 de Agosto del 2016

Gloria Maritza Rosales Ponte

DNI N° 03658096

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, se elabora la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentando el trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina” del hospital Cayetano Heredia, 2016. Que tiene como objetivo Establecer el Nivel de Cálida de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.

La enfermera debe comprender su labor principal que es diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional en la cual ayudará a la enfermera a escoger los planteamientos de cuidados más adecuados para las necesidades de los pacientes adulto mayor. Bustamante Edguien S. (1996)

Este estudio de investigación se hará llegar a las autoridades de dicho hospital los resultados con el fin de mejorar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción al paciente adulto mayor, lo cual contribuirá en su recuperación.

El presente estudio está estructurado y se ha organizado en seis secciones:

Primera sección: Introducción, describe antecedentes del estudio muestra los fundamentos científicos, técnica o humanista, justifica, describe y formula el problema de investigación y luego de esa revisión se formula las hipótesis y objetivos. La segunda sección: Marco metodológico, que contiene las variables, operacionalización y las especificaciones de la metodología a usar para validar las

hipótesis planteadas en el estudio diseño población, muestra y muestreo e instrumentos de recolección de datos. La tercera sección: Resultados obtenidos durante el trabajo de campo. La cuarta sección: Es la Discusión de los resultados y además las conclusiones, recomendaciones del estudio y referencias bibliográficas.

Lista de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos.	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	31
1.4. Problema	33
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño de investigación	40
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	
3.1 Descripción	46

IV.DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
VIII. ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento	
Anexo 3: Formato de validación de instrumento	
Anexo 4: Matriz de datos	

Lista de tablas

	Pág
Tabla 1 Operacionalización de las variables calidad de atención	38
Tabla 2 Operacionalización de las variables satisfacción del usuario	39
Tabla 3 Muestra	41
Tabla 4 Resumen del Procesamiento de los Casos V.1	43
Tabla 5 Estadística de confiabilidad V.1	43
Tabla 6 Resumen del Procesamiento de los Casos V.2	43
Tabla 7 Estadística de confiabilidad V.2	44
Tabla 8 Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hosp, Cayetano Heredia, Lima 2016	46
Tabla 9 Niveles de la calidad de atención de la enfermera del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	47
Tabla 10 Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	48
Tabla 11 Distribución de frecuencias entre la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	49
Tabla 12 Distribución de frecuencias entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	50
Tabla 13 Distribución de frecuencias entre humano y la atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina.	51
Tabla 14 Distribución de frecuencias entre el entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio	52
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	53
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel técnico	

y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	54
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	55
Tabla 18 Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	56

Lista de figuras

	Pág
Figura 1 Niveles de la calidad de atención de la enfermera al paciente Adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	47
Figura 2. Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del Servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	48
Figura 3. Niveles de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	49
Figura 4. Niveles entre el nivel técnico y la calidad de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	50
Figura 5. Niveles entre el nivel humano y la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina	51
Figura 6 Niveles entre el entorno y la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del Servicio de Medicina	52

Resumen

El presente estudio de investigación titulado: “Cálida de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016”.

Tuvo como objetivo: Establecer el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de Enero a Julio del 2016.

Se apoya en el autor Donabedian, quien refiere que son tres los componentes de la calidad asistencial (dimensión técnica-dimensión humana – dimensión Entorno) y satisfacción del Adulto Mayor.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo Descriptivo y de corte transversal, en la cual se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra considerada para el estudio fue conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia.

Las conclusiones de este estudio muestran que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho 697, p = 0,00.

Palabras claves: Calidad de atención y Satisfacción del Paciente.

Abstract

This research study entitled "Warm care nurse and patient satisfaction elderly service Medicine Hospital Cayetano Heredia Lima 2016".

It aimed to: Set the quality level care nurse and patient satisfaction elderly medical service Hospital Cayetano Heredia, during the months of January to July 2016.

It relies on the author Donabedian, who reports that there are three components of care quality (technical-scale human dimension - dimension Environment) and satisfaction of the elderly.

The methodological design was an applicative research Decorte Descriptive type and cross, which is used as a technique and as an instrument survey questionnaire. The sample considered for the study was made up of 60 elderly hospitalized patients who were found in the health service hospital Cayetano Heredia.

The findings of this study show that there is a relationship between level of quality care and nurse satisfaction for the elderly patient medicine service Cayetano Heredia Hospital, Lima 2016, rho 697, $p = 0.00$.

Keywords: Quality of Care and Patient Satisfaction.

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

1.1 Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Nivel Nacional

Palma (2014) realizó un estudio sobre “características del cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en los servicios de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión según la percepción de los internos de enfermería”, su estadística fue cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, su población fue de 35 internos de Enfermería que rotaron en sus prácticas hospitalarias, su muestra estuvo conformada por 27 internos, a quienes se le aplica la encuesta, instrumento, con respuesta tipo liker, compuesto por 34 preguntas aplicado previo consentimiento informado, en sus conclusiones refieren que los internos perciben que el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor se caracteriza por ser fragmentado, en donde no se está considerando el verdadero quehacer del enfermero en todas las dimensiones y por ende que el cuidado sea integral.

Gonzales (2011) elaboraron su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011.”, sus conclusiones indicaron que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción ALTO respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería, asimismo que en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados tiene un resultado ALTO, demostrando así el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería.

Remuzgo (2010) quien realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo de corte transversal en una población de 76 pacientes, sus conclusiones indican que “El nivel de satisfacción del paciente Adulto es medio y con tendencia a un nivel de

satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de Geriatría del HNGAI, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad”.

León (2012) manifiesta en su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue”. El presente fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal, su muestra fue de 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición cuyas edades fluctuaban entre 18-70 años; en su mayoría sus edades fluctuaban entre los 18 a 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), en su mayoría grado de instrucción secundaria completa (56%) y ama de Casa (67%). Sus conclusiones indican que 76% manifiestan estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81 % Satisfechos, 19 % Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos, por lo tanto la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición se encuentran satisfechos con la atención que le brindan , asimismo deben mejorar en la Dimensión Entorno, principalmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

Bravo (2011) en su Tesis “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña ” Universidad Católica de Loja – Quito, su investigación fue de diseño descriptivo; cuya unidad de análisis son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, estableciendo un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas permitiéndole tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad del Subcentro de salud.

Los resultados más distinguidos indican, que el 76.7% de los encuestados esperan para ser atendidos hasta 180 minutos, siendo esto poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su

bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

1.1.2 Antecedentes Nivel internacional

García (2015) realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México .Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención, en su metodología realizó un estudio descriptivo de corte transversal, muestra de 58 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Conclusiones: El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Borré (2011) la presente investigación fue “Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. Metodología: Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. Resultados: La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5). Conclusiones: De acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuramaraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los

cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.

Morales (2009) elaboro una tesis titulada “Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente”. Su estudio es conocer desde el punto de vista de los usuarios si han recibido una buena atención o una atención de calidad; su metodología fue de tipo cualitativo exploratorio y usó como método la teoría fundamentada. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general que fueron entrevistados a su salida en sus domicilio, mediante una entrevista con una guía semiestructurada, sus conclusiones indicaron que pueden identificar la dimensión técnica y la dimensión interpersonal, donde señalaron algunos aspectos que deben ser reforzados ya que no son buenos sino regulares, como el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada en la dimensión técnica. Pero también hay puntos que el usuario califica como regulares en la dimensión interpersonal como el trato que brinda el personal de enfermería.

Tobar y Acuña (2012) manifiesta en su estudio “Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2” tuvieron como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción usuaria y la adhesividad al tratamiento y controles de salud en usuarios diabéticos tipo 2, controlados en el Cesfam Bellavista de la comuna de Tomé, durante el año 2009-2010. En su metodología su estudio fue descriptivo, correlacional, de corte transversal, para su recolección de información fueron al domicilio del usuario utilizaron la “Encuesta de Satisfacción Usuaria de Salud Primaria” y el “Test de Morisky Green”, para la obtención de la información sobre percepción usuaria y adhesividad a tratamiento, respectivamente, extrajeron además información complementaria desde las fichas clínicas y tarjetas de control. En su procesamiento la información utilizaron el paquete Estadístico SPSS 15, determinado la relación de las variables mediante la Correlación de Pearson, en sus resultados llegaron a la conclusión de que la satisfacción usuaria se relaciona positiva y significativamente con la adhesividad al tratamiento y controles de salud. Por tanto, se comprueba la hipótesis planteada, estableciendo que: los usuarios diabéticos

tipo 2, satisfechos con el servicio recibido, presentarán adhesividad al tratamiento y controles de salud en un 20 a 23% más que aquellos con menor satisfacción. Siendo, por tanto, la satisfacción usuaria un factor determinante en la adhesividad de los usuarios diabéticos tipo 2.

Torresani et al. (2011) en su tesis *Variables relacionadas con la calidad de atención de la consulta nutricional y percepción del éxito en el tratamiento para el control del peso corporal*, su muestra fue conformada por un grupo de mujeres mayores de 20 años, habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Utilizó el diseño del estudio observacional, transversal de correlación, realizó un muestreo aleatorio simple de 97 mujeres que concurren por lo menos una vez a una consulta nutricional llevada a cabo por un Licenciado en Nutrición, realizó una encuesta estructurada y voluntaria analizando como variable dependiente la percepción del éxito del tratamiento nutricional y como variables independientes tres variables relacionadas con la calidad de la atención como la escucha del profesional (buena, regular o mala). Se llegó a la conclusión de que la percepción del éxito en el tratamiento nutricional fue asociada significativamente con una buena escucha por parte del profesional en la consulta e indicaciones adecuadas en cuanto a sus gustos y hábitos alimentarios.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Calidad

Hacer lo correcto, en forma correcta, A tiempo, todo el tiempo, Desde la primera vez, Mejorando siempre, Innovando siempre y, Siempre satisfaciendo a nuestros clientes.

Ishikawa refiere qué la calidad: “el desarrollo, el diseño, manufactura y mantenimiento de un producto que sea el más económico”. Ishikawa (1994, 1986)

Calidad de atención

Ramos (2011) define que “La calidad significa mérito o excelencia, pudiendo tener varias interpretaciones que requiere establecer los requisitos, asimismo es una meta difícil de alcanzar en la realidad” (p.172).

Según refiere el MINSA, calidad es la unión de características que tienen los servicios de salud, desde el punto de vista técnico y humano ayuda a alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como por los usuarios.

La OPS define la calidad como la combinación de los siguientes aspectos:

De un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficaz de los recursos.

Un mínimo de riesgo para el paciente.

Un alto grado de satisfacción por parte del usuario

Impacto final en la salud. (MINSA, 2001, p.15).

Para Donabedian (1996) la calidad en salud, bajo la perspectiva de la atención médica.

“Recomendó que debería de medirse en tres áreas: estructura (en la que se encuentran las características de las instalaciones y el personal que atiende a los pacientes); proceso (método de entrega) y resultados.

Ciertamente, la definición más clásicas en lo que representa a la calidad en la atención médica es la de Lee y Jones; para ellos es el conjunto de juicios de valor aplicados a diversos aspectos, propiedades o dimensiones del proceso llamado atención médica.

La atención médica es el tratamiento que brinda el experto de salud a un paciente que tiene una determinada enfermedad.”

Al respecto se originan dos aspectos: el primero se refiere a la atención técnica- científica, que se refiere a la atención de la ciencia y tecnología para poder resolver un problema de salud. El segundo es la relación interpersonal, es decir la relación social, cultural y económica entre el profesional y el paciente. (Coronado, Cruz, Salvador y Macías, 2013, p.27).

Calidad de servicio

Se entiende como un juicio global del consumidor como resultado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las

percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Capelleras, 2001, p.7).

Según Colmenares y Saavedra (2007) la satisfacción compara las percepciones de los consumidores con lo que normalmente esperan del servicio (expectativas futuras), Por su parte Cantú (2011), menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”. p. 119

Calidad asistencial

Es el modelo de asistencia deseado que maximice el nivel de bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencial. (Donabedian, 1980 p50).

La calidad en la prestación de los servicios de salud

Incluye la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud de todo país, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).

Componentes de la Calidad asistencial

Para Donabedian (1990), los componentes de calidad son:

El componente técnico, es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. El componente interpersonal, es la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, las mismas que están modificadas en parte por los

dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual”.

Los aspectos de confort, son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. (P.103).

Según la clasificación Palmer (1983) manifiesta que son:

Efectividad: es la capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

Eficiencia: es la prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.

Accesibilidad: es la facilidad que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales,

Aceptabilidad: es el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. Competencia profesional: es la capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios. Uno de los debates más interesantes en este ámbito es la discusión sobre si los costes deben formar parte de la definición de calidad.

Adecuación: es la relación entre la disponibilidad de los servicios y las necesidades de una población; implica acomodar los servicios sanitarios a las necesidades de esa población. Posee un componente numérico (cantidad total de servicios con relación a las necesidades) y un componente de distribución (disponibilidad de los servicios en cada zona y por subgrupos poblacionales).

Continuidad: Implica contemplar el tratamiento del paciente como un todo, en un sistema de atención. En conclusión, la calidad asistencial es la interacción de un conjunto de dimensiones fundamentales de distinta naturaleza: científico-técnicas, interpersonales, ambientales, sociales y económicas. (Varo, 1994, p. 61-63)

Motivaciones para la mejora de la Calidad

Las motivaciones por las cuales puede plantearse la mejora de la calidad son de distinto origen. De un lado, la transgresión o no adecuación de los valores éticos en una situación concreta puede aconsejar un cambio de la misma hacia otra situación

de mayor calidad acorde con los valores éticos, la mejora de la calidad puede ser promulgada por el legislador, al dictar leyes de acreditación de los centros de atención que contengan unos requisitos de mínimos para determinadas actividades, asimismo puede generarse por otra vía, como es la constatación de que el centro posee una mala imagen dentro de la comunidad y en consecuencia el motivo social será en este caso el responsable del cambio, finalmente por motivos económicos en general y el control de los costes en particular pueden ser la génesis del cambio. Donabedian (1980).

Dimensiones de la Calidad

La calidad en salud se encuentra determinada por una serie de características necesarias para que el proceso asistencial sea considerado de calidad, Donabedian (1990). propone tres dimensiones de la calidad; los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que establecen entre proveedor – usuario y el contexto o entorno de la atención. Donabedian (p.113-117).

Dimensión técnica: Es el conjunto de elementos que establecen parte del proceso en beneficio de servicios, cuyas características son la Efectividad, que es el logro de los mejores resultados (efectos). Eficacia, que es la aplicación correcta de las normas de la prestación de servicio. Eficiencia, es el uso adecuado de recursos para obtener los resultados deseados. Ética, son los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos que originan la conducta y los deberes de los profesionales de la salud.

Dimensiones Humana: El ser humano se concibe como un ser global, integrado por componentes biológicos y psicológicos, y es referido también al aspecto humanístico, aspecto individuales de la persona, su característica principal son las relaciones interpersonales. La relación enfermera – paciente es un proceso de acción –reacción -interacción y transacción.

Dimensión Entorno: en el servicio de atención de salud, que implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

La atención de enfermería favorece un clima atrayente y agradable, donde se respeta la privacidad de realizar algún procedimiento que atente contra ella misma.

Teorías de la Calidad.

Según Donabedian (2005) refiere a continuación a:

Ruelas y Frenk “Un proceso sistemático de cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales, de acuerdo con un conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular” (p. 9-16).

Palmer: “Refiere que “es un proceso que se utiliza para determinar la calidad que analiza las deficiencias encontradas y la adopción de medidas, a fin de mejorar el desempeño, seguidos de una nueva medición de la calidad para determinar si se ha logrado una mejora. Se trata de una actividad cíclica y sistemática que utiliza normas de medición”. (p.758-783).

Berwick: Refiere que “La ACT es un enfoque organizacional integrado, que se utiliza para satisfacer las necesidades y expectativas del paciente, que comprende la participación de la administración y del personal para mejorar los procesos y servicios, mediante el uso de técnicas cuantitativas e instrumentos analíticos. De acuerdo con esta filosofía, la mejora continua de la calidad es un programa independiente de supervisión que está destinado a asegurar que existan todas las actividades de calidad necesarias y que sean de una eficacia óptima; que los resultados de las actividades de calidad constante sean positivos y que se comuniquen, entiendan y faciliten en forma positiva”. (pag.28).

Cuidado de Enfermería

Leninger (1984) Es considerado la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita en el ejercicio profesional, el cuidado es un fin y la más alta dedicación que la enfermera debe tener al paciente. Diversos autores han considerado la interacción enfermera –paciente como el eje fundamental para establecer una relación de cuidado. Así mismo, esta interacción ha sido asumida

como el contacto entre la enfermera –paciente o la enfermera-familia, expresada a través de la comunicación verbal o no verbal. Aseguran que la intervención que realiza el profesional a través de la valoración, le permite identificar necesidades, y prevenir, ayudar a los miembros de una familia o comunidad.

Según Bustamante (1996) su labor principal es comprender que su labor es diagnosticar las reacciones humanas, incluyendo brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente. El respeto por la persona humana, actitudes de amabilidad, empatía, interés por sus necesidades afectivas, paciencia y comunicación adecuada durante la relación enfermera-paciente. Debiendo existir entre los profesionales de enfermería y el paciente un verdadero afecto, convirtiendo a la enfermera en un ser humano, experto en la ciencia y el arte de cuidar. El hecho de saber quiénes son sus pacientes ayudará a la enfermera a escoger los planes y cuidados adecuados para las necesidades de aquellos.

Henderson (2006) sostiene que la enfermería tiene como única función ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuya a su salud o recuperación (o una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad o conocimiento necesario, haciéndolo de tal modo que se le facilite su independencia lo más rápido posible. Henderson se apoyó mucho en los postulados de Florence Nightingale e incorporó en su teoría principios fisiológicos y psicológicos a su concepto personal de enfermería. Esta teoría planteó diversos criterios acerca de persona, salud, entorno y necesidad. Que tiene 14 necesidades básicas o requisitos que debe satisfacer para mantener su integridad física y psicológica y promover su desarrollo y crecimiento.

Los individuos sanos pueden ser capaces de controlar su entorno físico inmediato, la enfermedad puede interferir en tal capacidad, por lo tanto las enfermeras deben proteger a los pacientes de lesiones producidas por agentes externos, mecánicos o físicos. También define necesidad como un requisito necesario para la vida. Ya que las necesidades están relacionadas entre sí y cuando se alteran puede afectar a todo el individuo. Cada persona cubre las necesidades en función de sus valores, motivaciones, cultura, edad, circunstancias,

(7). La familia e individuo interactúan en la estructura que influye en la salud de todos y cada uno de los miembros del núcleo familiar .Ambos (individuo y familia) están inmersos en una estructura social que influye en su salud”. Las 14 componentes de los cuidados de enfermería, que orientan en la valoración, diagnóstico, planeamiento, ejecución y evaluación de los cuidados de enfermería. Estos son: 1.Respirar normalmente. 2. Comer y beber adecuadamente. 3. Eliminar los desechos corporales por todas las vías. 4. Moverse y mantener una buena postura. 5. Dormir y descansar, evitar el dolor y la ansiedad. 6. Poder seleccionar ropas apropiadas, vestirse y desvestirse. 7. Mantener la temperatura corporal, dentro de límites normales. 8. Mantener la higiene corporal y la integridad de la piel. 9. Evitar peligros ambientales, e impedir que perjudiquen a otros. 10. Comunicarse con otros para expresar emociones, necesidades, temores u opiniones. 11. Vivir según valores y creencias. 12. Trabajar de manera que exista un sentido de logro. 13. Jugar y participar en actividades recreativas. 14. Aprender y descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce al desarrollo normal y a la salud, y hacer uso de las instalaciones sanitarias disponibles. Esta teoría es muy conocida y aceptada, y es útil a las enfermeras para tener una visión global de las necesidades del paciente y facilitarle la identificación de las mismas, y así dar atención que se requiere. Las necesidades de Virginia Henderson, están relacionadas con las de Abraham Maslow, quien dice que existe una complementación entre necesidades inferiores y superiores, para una salud óptima, Fernández y Navarro. (2003p.8),

La autora refiere que los cuidados de enfermería deben de asumir un rol de Suplencia de la “persona cuidada” en la satisfacción de sus necesidades fundamentales y es necesario que se establezca una relación significativa en la que la enfermera debe adoptar actitudes de respeto, comprensión, empatía, autenticidad y consideración positiva, que facilita a ayudar al individuo sano o enfermo, a su pronta recuperación.

Adulto mayor

Es el nombre que recién las personas que pertenecen al grupo etáreo son las personas que tienen más de 60 años de edad, llamándoles adultos mayores, sólo

por haber alcanzado este rango de edad asimismo se le conoce como tercera edad, o ancianos.

El adulto mayor es considerada la última etapa de vida, en la que los proyectos de vida ya se han consumado, siendo posible poder disfrutar de lo que queda de vida con mayor tranquilidad, en su mayoría las personas de la tercera edad han dejado de trabajar, o jubilarse, por lo que su nivel de ingresos decrece en forma considerable así como sus problemas de salud asociados a su edad, grupo que no solo está aumentando considerablemente sino que está envejeciendo como grupo. Harcourt (1998)

Persona Adulta Mayor Autovalente

Son las personas mayores que se siente capaz de realizar las actividades básicas de la vida – diaria, actividades esenciales para el autocuidado, como desplazarse, vestirse , comer, asearse, bañarse y controlar la continencia, asimismo, realizar actividades instrumentales de la vida diaria, como cocinar, limpiar, comprar o planchar, usar el teléfono, manejar la medicación, dinero, realizar tareas trabajos fuera de casa o salir de la ciudad, en conclusión es el 65% de los adultos mayores viven en la comunidad tiene esta condición.

Persona Adulta Mayor Frágil

Es la persona con disminución fisiológica y un aumento de la susceptibilidad a la discapacidad. Se considera que el 30% de los adultos mayores que viven en la comunidad y tienen esta condición.

Persona Adulta Mayor Dependiente Postrada

Son las personas que tiene una pérdida sustancial del estado de reserva fisiológica asociada a una restricción o ausencia física que limita el desempeño de las actividades de la vida diaria. Se considera que entre el 3% y un 5% de los que viven en la comunidad tiene esta condición.

El propósito de la enfermería

Es ayudar al adulto Mayor y sus cuidadores a enfrentar el proceso de envejecimiento, Entendiéndolo como proceso natural y adaptativo e interviniendo en maximizar sus fuentes de poder. Para Miller, las fuentes de poder son la fuerza física, la reserva psicológica y social, el concepto de sí mismo y su autoestima, la energía, el conocimiento, la motivación y las creencias. Particularmente, la teórica Ida Jean Orlando es quien fundamenta como tal el proceso por medio de la Teoría del proceso de Enfermería, que brinda los primeros cimientos para conformar los elementos básicos de éste dados por el contacto enfermera-paciente.

Satisfacción

La satisfacción del paciente es el elemento principal que la atención en salud intenta promover. Según Donabedian (1996), la satisfacción del paciente es un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno complejo. Zeithaml y Bitner (2002) “Es la valoración que tiene el cliente en relación a un producto o servicio, respondiendo a si el mismo ha satisfecho sus necesidades y expectativas” (p.95)

Kotler y Keller (2006, p.144)

Indican que la satisfacción es el agrado o desagrado que resulta de lo percibido con las expectativas esperadas, cuando este resultado está debajo de las expectativas, el usuario se encuentra insatisfecho. Si el resultado está conforme con las expectativas, el usuario queda satisfecho. Asimismo si el resultado es superior a lo deseado el usuario queda muy satisfecho.

Percepción del Usuario

La percepción, según Hermann, Helmholtz “es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”.

Como dimensión de la calidad es la experiencia advertida y expresada por el usuario, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos, sino con las necesidades de afecto,

comprensión, protección, bienestar e información. La percepción es una dimensión que se encuentra determinada por el contexto socio-cultural, los hábitos y las costumbres; así como del ambiente físico donde se brinda el cuidado. (p. 38)

Nivel de Satisfacción

Es la expresión que se encuentra relacionada con el bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, y pudiendo ser valorada a través de la observación y expresada a través del lenguaje siendo medico en los niveles altos, medio y bajo:

Satisfacción alto: Son aquellos pacientes que percibieron el desempeño del cuidado, respecto a sus necesidades y problemas de salud exitosamente.

Satisfacción medio: significa que el paciente no tuvo la totalidad del bienestar recibiendo tales cuidados para satisfacer sus necesidades y problemas de salud.

Satisfacción bajo: el paciente nunca o rara vez recibió el servicio como coincidente con sus expectativas. (Gonzales 2011)

Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario:

Marco conceptual

Efectividad: que es el logro de los mejores resultados (efectos) Palmer (1983)

Eficacia: que es la aplicación correcta de las normas de la prestación de servicio.

Eficiencia: uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.

Identificación: El paciente se identifica con aquellos que pueden ayudarlo, la enfermera (o) ayuda al paciente para que pueda satisfacer sus necesidades. (Varo (1994, p.61-63)

Libre de riesgos: Es la eliminación de todos los riesgos que se puedan evitar a través del análisis y/o intervenciones, que modifican los factores humanos, procesos, sistemas o el entorno en que se presta la atención.

Oportuna: Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento

establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, el desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente; involucrando su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

Orientación: La enfermera (o) ayuda al paciente a reconocer y entender su dificultad determinando el tipo de ayuda que necesita. Peplau (1952),

Técnica: es el conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios. (17).

Humana: Son las relaciones interpersonales respecto a los derechos humanos, brindando una información completa, oportuna entendida por el usuario. (18)

Entorno: implica atención al paciente en base a su comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio. (19)

Bienestar: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS-1948).

Respeto: El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. (20).

Trato cordial: Viene a ser una fusión entre ser una persona agradable y de buen trato a los demás y además de ser una persona optimista que brinda eso a las personas que lo rodean. (21).

Accesabilidad: es obtener con facilidad la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales. (22).

1.3 Justificación

Enfermería tiene como principal función el cuidado que brinda y distinguirla de otras disciplinas, que da la enfermera persona con un enfoque holístico, ya que las profesionales de salud comprenden que el prestar cuidados se relacionan con los aspectos fisiológicos y psicológicos, sin olvidar la relación e interacción del individuo con el medio externo y los demás, a medida que avanza la ciencia la enfermera debe estar más capacitada para brindar sus cuidados, asimismo el servicio de enfermería debe ser de calidad altamente humanizado y con un sólido componente ético, el mismo que permite a los pacientes, generar un sentimiento

y sensaciones que expresan su nivel de satisfacción. Los pacientes tienen derecho a recibir atención de calidad, este debe ser oportuno, seguro y continuo, basado en el buen trato, bienestar de las personas, familia.

1.3.1 Justificación Teórica

En el Perú se ha encontrado pocos estudios sobre la calidad de atención de la enfermera en el cuidado al paciente adulto mayor, en el servicio de medicina, estos estudios ayudara a realizarlo mejor el trabajo, brindando calidad de atención y satisfacción al adulto Mayor

Esta investigación teóricamente es importante, porque explica cada una de las variables, en la cual se apreciara, las necesidades y debilidades dentro del trabajo. Aplicando los instrumentos de toma de datos.

1.3.2 Justificación Práctica

El presente estudio será para proporcionar a las autoridades responsables de instituciones de salud públicas y privadas, la información sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor según percepción de las internos de enfermería para que se puedan implementar estrategias que permitan adoptar nuevas actitudes y cambios en el cuidado de enfermería hacia una perspectiva holística que deben brindar al paciente adulto mayor, así mismo sensibilizar y motivar a los profesionales de enfermería que deben de cumplir la función docente y asistencial, generadores de fortalezas y estrategias, que rigurosa y constantemente proveen de herramientas para el desarrollo académico de los estudiantes de enfermería en formación. A brindar atención y satisfacción al adulto Mayor. Con calidad y calidez.

1.3.3 Justificación Metodológica

El instrumento metodológico se puede alcanzar los objetivos y también aplicar estas herramientas de validez y confiabilidad de los instrumentos que mide las dimensiones de calidad y satisfacción previamente revisadas por juicio de expertos para identificar las variables de estudio y sus dimensiones. Indicadores, ítems que nos muestra una buena información, que nos va ayudar y permitir, las

recomendaciones de la investigación, sobre la problemática observada. Ya que sea un puente para abordar problema similares.

1.4. Problema

1.4. 1. Realidad Problemática

La Enfermería se ha desarrollado como profesión, con Florence Nightingale en 1860, considerada la madre de la enfermería moderna, que orientó los cuidados y la calidad de atención y respeto para facilitar la recuperación de los enfermos. Para Orem, la enfermera debe identificar las capacidades potenciales de autocuidado del individuo que les permita satisfacer sus necesidades de autocuidado con el fin de mantener la vida y la salud, el foco de enfermería es identificar el déficit entre la capacidad potencial de autocuidado y las demandas de autocuidado de los pacientes, porque los problemas de enfermería son la deficiencia de los requerimientos-necesidades universales del desarrollo y desviaciones en la salud.

En el año (2004), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) declaró que:

“El ámbito de acción del profesional de enfermería es amplio, tanto en la gestión de los servicios de salud, como en la gestión de la asistencia clínica en todos los niveles de complejidad” (Graw -Hill. 1997. P.11)

Las investigaciones en enfermería deben utilizar nuestro método científico de actuación, lo que permitirá la práctica basada en la evidencia científica, lo cual posibilitará evaluar la calidad de la excelencia con el fin de identificar los componentes negativos. En la actualidad, las reformas introducidas en el sector demandan nuevas competencias laborales del personal de enfermería” Actualmente se vive el período de la transformación, en el que se define el cuidado como la relación que existe entre el cuidador y la persona cuidada, es por eso que el Ministerio de Salud en el año 2012 aprueba El Modelo de atención integral de Salud a las Personas Adultas Mayores, Mejorando la calidad, calidez y buen trato.

En el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, donde se realizará el presente estudio, se viene observando en dicho servicio, que las enfermeras no brindan un buen trato al paciente, que al realizar un procedimiento no explican y no lo hacen con el debido cuidado, que al dar un medicamento les dice que lo pasen rápido, no se muestran amables, que al preguntar cómo va la recuperación de su familiar le responden de mala gana, muestran indiferencia al dolor del paciente, ya que se atiende a 34 pacientes y esto ocasiona en ellas una serie de estrés, malestar e insatisfacción, desmotivación y falta de recursos humanos; en la cual surgen muchas interrogantes que interesa estudiar y mejorar el cuidado del adulto mayor.

1.4.2 Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

1.4.3 Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación entre nivel Técnico de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación entre nivel Humano de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema Específico 3

¿Cuál es la relación entre nivel Entorno de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

1.5. Hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

1.5.1. Hipótesis Específico

Hipótesis Específico 1

Existe una relación directa y significativa entre nivel Técnico de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis Específico 2

Existe una relación directa y significativa entre nivel Humano de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis Específico 3

Existe una relación directa y significativa entre nivel Entorno de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Establecer el Nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.

1.6.2. Objetivo Específicos:

Objetivo Específico 1

Determinar la relación existente entre Nivel Técnico de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación existente entre el Nivel Humano de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima 2016.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación existente entre el Nivel Entorno de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima. 2016.

CAPÍTULO II:
MARCO METODOLÓGICO

2.1. VARIABLES

Variable 1: Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia.

Variable 2: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad de atención

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles rangos	o
Técnica.	- Efectividad. - Eficacia. - eficiencia - Seguridad.	1-2 3 4 5-6	Totalmente en desacuerdo - 1 En desacuerdo - 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3 De acuerdo - 4 Totalmente de acuerdo - 5	Bajo : Moderada : Alta :	1 2 3
Humanas.	- Comunicación - Amable - Oportuna	7-8 9-10 11-12			
Entorno.	- Privacidad - Comodidad. - Libre de riesgo	13-15 16-17 18-20			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario interno

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Accesabilidad	Comportamiento sobre el cuidado	1,2,3,4,5	Totalmente en desacuerdo - 1 En desacuerdo - 2	Mala: 1
	Relación de apoyo Ayuda de manera oportuna		Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3 De acuerdo - 4 Totalmente de acuerdo - 5	Regular: 2 Excelente: 3
Conforta	Cuidados de los enfermeros Atención de las necesidades del usuario	6, 7,8,9,10, 11,12		
Mantiene relación de confianza	Previene complicaciones Conocimiento propio de cada usuario Dominio de los científico técnico y los procedimientos que realiza	13,14,15, 16,17,18, 19		

2.3. Metodología

El método empleado en la presente investigación es el Hipotético-deductivo, con un tratamiento de los datos y un enfoque cuantitativo. Al respecto, Bernal (2006) indica que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos". (p. 14).

2.4. Tipo de estudio

Romero (2008), realizó un estudio que determinó la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, que buscar explicar en dimensiones interpersonal y de entorno, asimismo es un estudio de nivel aplicativo

tipo cuantitativo método descriptivo de corte descriptivo, prospectivo de corte transversal. en 2010.

2.5. Diseño de investigación

Hernández, Baptista (2010), realizo un estudio, no experimental, transversal y Descriptivo, permitiéndoles obtener información de la variable a investigar, así como describir la variable de estudio y luego con los resultados obtenidos identifico y determinó. La Calidad de atención de la enfermera en el cuidado al paciente adulto mayor del servicio de medicina del hospital "Cayetano Heredia", Lima 2016.

Ov: Observación de la variables Calidad atención y Satisfacción del adulto mayor.

M: Muestra de 60 Pacientes. de asistencia familiar

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Tamayo y Tamayo, (1997), "Es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población tiene un tipo común el cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114).

Los pacientes adultos mayores de edades de 60años a 90 años que hacen un total de 100% hospitalizados que conforman el universo a investigar en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Se le realizara un estudio en un periodo de 7 meses (Enero a Julio).2016.

2.6.2. Muestra y Muestreo

Tamayo, Y Tamayo, (1997), afirma que la muestra "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados durante un mes, en el Servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia

Tabla 3
Muestra

	Muestra
Hombres	27
Mujeres	33
Total	60

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica de Recolección de Datos.

Rada, (2009). En obtener de un grupo o a un individuo a través de un cuestionario compuesto por preguntas cuidadosamente preparadas con relación al problema que se investiga y a la Hipótesis que quieren comprobar. Las respuestas son reflejadas en el mismo cuestionario.

2.7.2. Instrumento de Recolección de Datos

Según Hurtado (2000:469) un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Cuyas respuestas han de ser contestadas por escrito y se mantenga las fuentes en el anonimato.

Están dirigidos a los pacientes adultos mayores objeto de investigación y que están conformado por 30 ítems, tiene una respuesta de elección de una de las cinco categorías Cuya escala de intervalo será la siguiente: 1 = Totalmente en Desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = Acuerdo 5 = Totalmente Acuerdo.

Medición de la satisfacción de la calidad del cuidado

Ariza C. (2001)

El cuestionario Care–Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad. (11).

El CARE–Q (Caring Assessment Instrument) cuestionario de evaluación de la atención, que tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán contiene 50

conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento.

Ariza (2001) Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente.

Accesabilidad: Contiene 5 ítems (1 –5) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

Conforta: Contiene 8 ítems (6 –12) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

Mantiene Relación de Confianza: Contiene 10 ítems (13 –19) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento ha sido puesto a consideración de un grupo de expertos, por lo que sus opiniones han sido importantes y determinando si los instrumentos presenta una validez significativa, encontrando pertinencia, relevancia y claridad porque responden al objetivo de la investigación.

La confiabilidad es el coeficiente de consistencia interna; de manera más específica en la investigación le corresponde el Alpha de Crombach, porque sus instrumentos tienen respuesta en escala de Likert.

Confiabilidad del variable Calidad de atención

Tabla 4

Resumen del procesamiento de los casos V.1

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	60	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

La muestra estuvo conformada por 60 encuestados

Tabla 5

Estadísticos de Confiabilidad V.1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	20

El resultado de alfa de cronbach fue de 0,896 lo que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable.

Confiabilidad del variable Satisfacción del paciente

Tabla 6

Resumen del procesamiento de los casos V.2

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	60	100,0
Casos	Excluidos	0	,0
	Total	60	100,0

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

La muestra estuvo conformada por 60 encuestados

Tabla 7

Estadísticos de Confiabilidad V.2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa	de N de elementos
Cronbach	
,885	19

El resultado de alfa de crombach fue de 0,885 lo que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable.

2.8. Métodos de análisis de datos

Primero –Se realizó el análisis de datos (previo aplicación de los instrumentos)

Segundo- Se realizó el vaciado de la data en (Excel- obteniendo las sumas de las Dimensiones y de las variables.)

Tercero- Se utilizó el software SPSS versión 20 (para reconversión de variables a niveles – rangos)

Cuarto- Se obtuvo los resultados en (cuadros de frecuencias y porcentajes y gráficos de barras para la parte descriptiva).

Quinto- Se utiliza para la prueba de hipótesis- prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman- para encontrar el grado de relación de las variables y, coeficiente de correlación significativa bilateral.

2.9. Aspectos éticos

Para realizar el trabajo de estudio, cuenta con la autorización de la institución y jefe del servicio donde se va realizar el estudio, previo al consentimiento informado de la persona de estudio, la decisión de seguir adelante con el estudio o no, será respetada y la información sacada del cuestionario de los pacientes adulto mayor se mantendrá en anónimo.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

3.1. Descripción

Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Existe el nivel técnico entre Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Existe el nivel humano entre Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Existe el nivel entorno entre Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 8

Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

	li	ls	niveles	TECNICA		HUMANO		ENTORNO	
	20	47	Bajo	6	13	6	13	6	13
CALIDAD	48	75	Moderada	14	23	14	23	14	23
	76	100	Alta	24	30	24	30	24	30

	li	ls	niveles
	10	23	mala
	24	36	regular
SATISFACCION	37	50	excelente

Luego del trabajo de campo, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos con escala tipo Likert para luego presentar los niveles de cada variable y el tratamiento de la prueba de hipótesis de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 9

Niveles de la calidad de atención de la enfermera del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderada	4	6,7	6,7	6,7
Alta	56	93,3	93,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

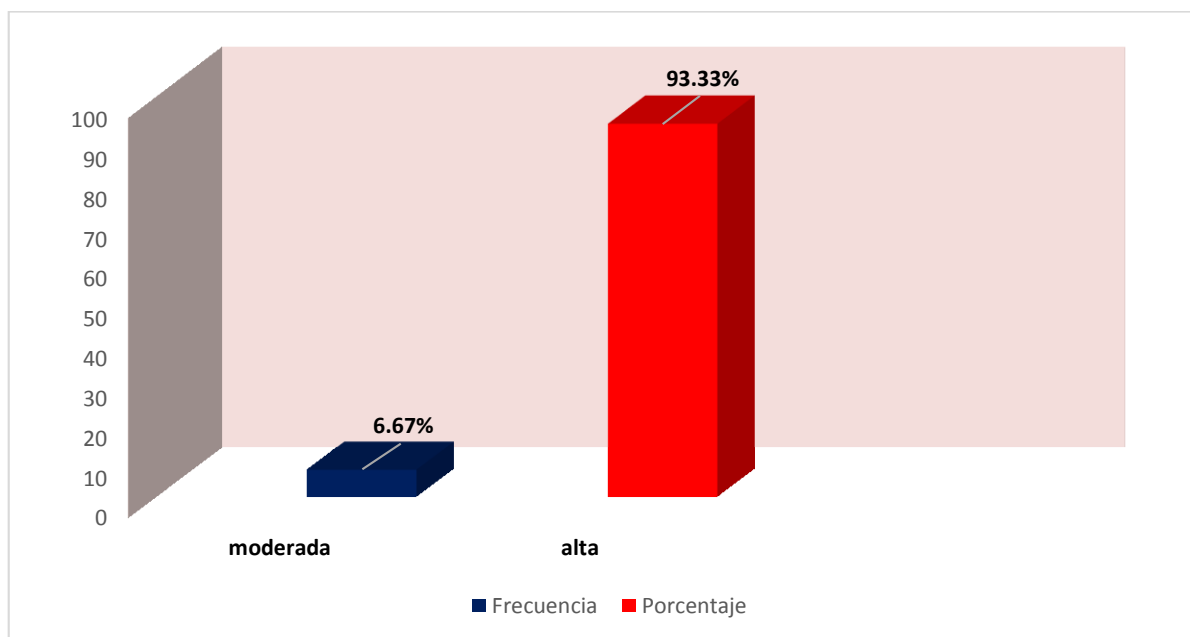


Figura 1. Niveles de la calidad de atención de la enfermera al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

Después de la aplicación de los instrumentos y la presentación de resultados se tiene que el 6.67% de los encuestados perciben que la calidad de atención es moderada al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia mientras que el 93.33% percibe que el nivel de atención es alta

Tabla 10

Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	4	6,7	6,7	6,7
Regular	4	6,7	6,7	13,3
Excelente	52	86,7	86,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

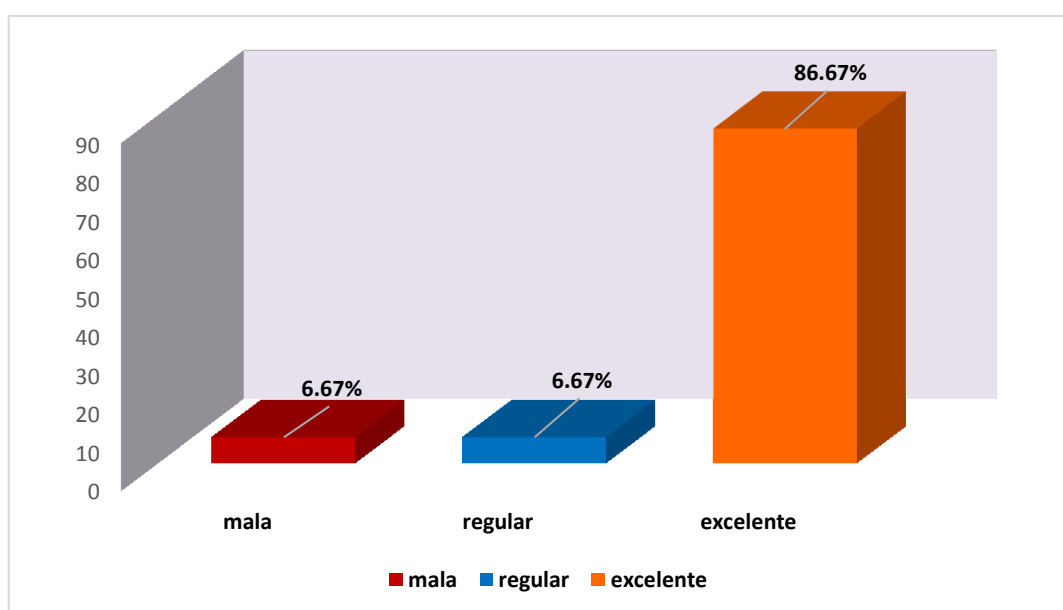


Figura 2. Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

En cuanto a los resultados de los niveles de satisfacción al cliente, se tiene que el 6.67% de los encuestados perciben una mala satisfacción, mientras que el 6.67% percibe un regular nivel de satisfacción y el 86.67% percibe que presenta excelente nivel de satisfacción al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

3.1.1. Aspectos Generales

Niveles comparativos entre la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

Tabla 11.

Distribución de frecuencias entre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016

		satisfacción del paciente			Total	
		mala	regular	excelente		
Calidad de atención	moderada	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	6,7%
	alta	Recuento	4	3	49	56
		% del total	6,7%	5,0%	81,7%	93,3%
Total		Recuento	4	4	52	60
		% del total	6,7%	6,7%	86,7%	100,0%

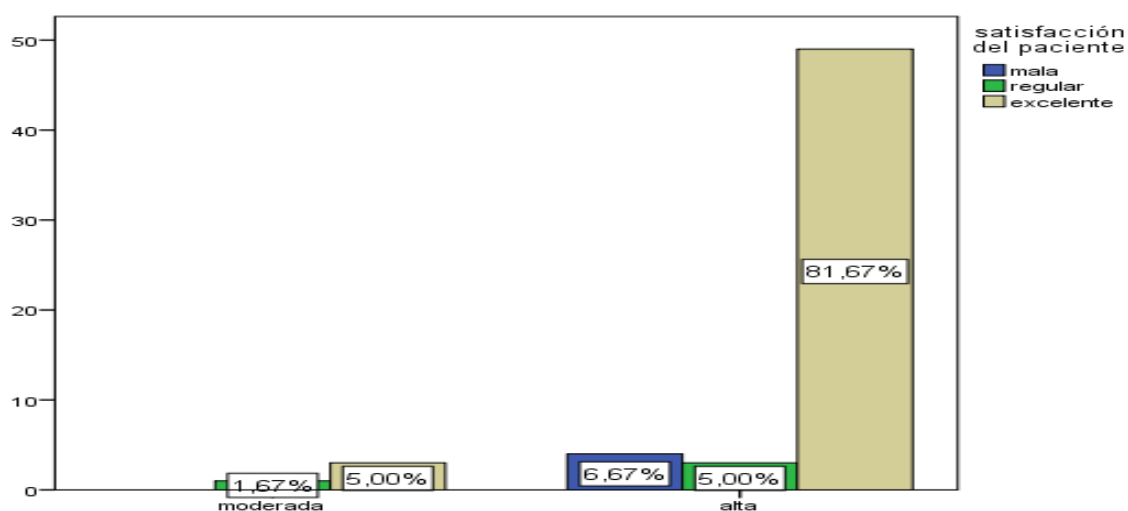


Figura 3. Niveles de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

En cuanto al resultado general de la investigación se tiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de satisfacción al cliente frente a la calidad de atención, de ellos se tiene que el 81.7% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad de atención al adulto mayor, así mismo el 1.7% de los encuestados sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

3.1.2. Descripción de las Variables

Resultado específico entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

Tabla 12.

Distribución de frecuencias entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

			satisfacción del paciente			
			mala	regular	excelente	Total
nivel técnico	bajo	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	moderada	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0,0%	3,3%	10,0%	13,3%
	alta	Recuento	4	2	40	46
		% del total	6,7%	3,3%	66,7%	76,7%
Total		Recuento	4	4	52	60
		% del total	6,7%	6,7%	86,7%	100,0%

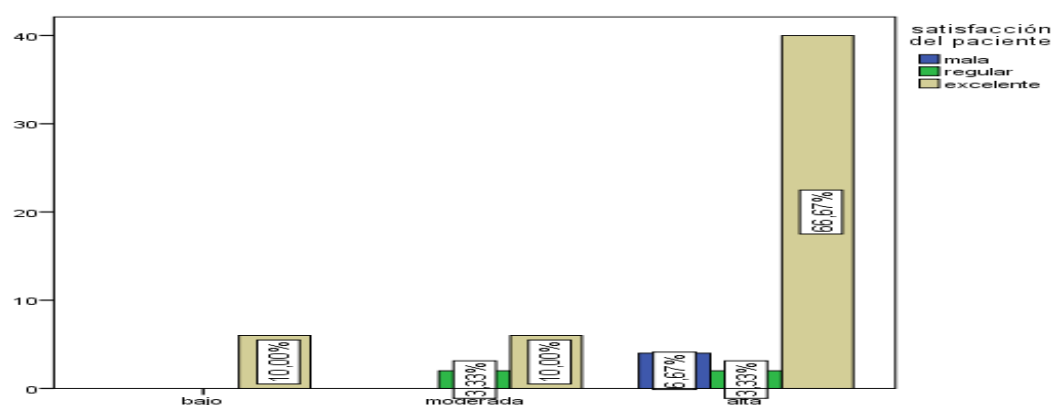


Figura 4. Niveles entre el nivel técnico y la calidad de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

En cuanto al resultado específico de la investigación se tiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de la calidad y la dimensión nivel de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina de ellos se tiene que el 66.7% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión técnica al adulto mayor, así mismo el 3.3% de los encuestados perciben regular nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión técnica es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia.

Resultado específico entre el nivel humano y la calidad de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre humano y la atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina.

		satisfacción del paciente			Total
		mala	regular	excelente	
nivel humano	Bajo	Recuento	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,8%
	Moderada	Recuento	1	0	9
		% del total	1,8%	0,0%	15,8%
	Alta	Recuento	3	4	39
		% del total	5,3%	7,0%	68,4%
Total		Recuento	4	4	49
		% del total	7,0%	7,0%	86,0%

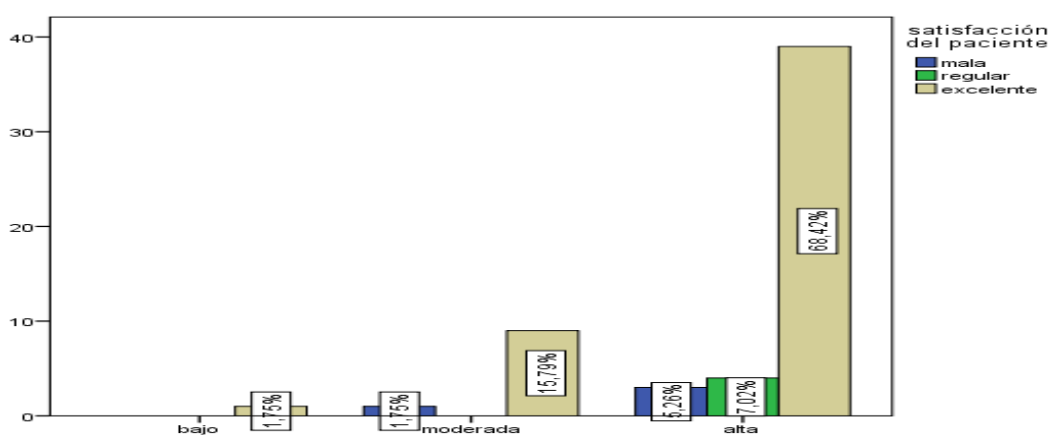


Figura 5. Niveles entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

En cuanto al resultado específico de la investigación se tiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de la calidad y la dimensión nivel humano de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina de ellos se tiene que el 68.4% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión humana al adulto mayor, así mismo el 15.8% de los encuestados perciben excelente nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión humana es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia.

Resultado específico entre el entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio

Tabla 14.

Distribución de frecuencias entre el entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio

			satisfacción del paciente			Total
			mala	regular	excelente	
nivel entorno	bajo	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	moderada	Recuento	2	0	5	7
		% del total	3,3%	0,0%	8,3%	11,7%
	alta	Recuento	2	4	41	47
		% del total	3,3%	6,7%	68,3%	78,3%
Total		Recuento	4	4	52	60
		% del total	6,7%	6,7%	86,7%	100,0%

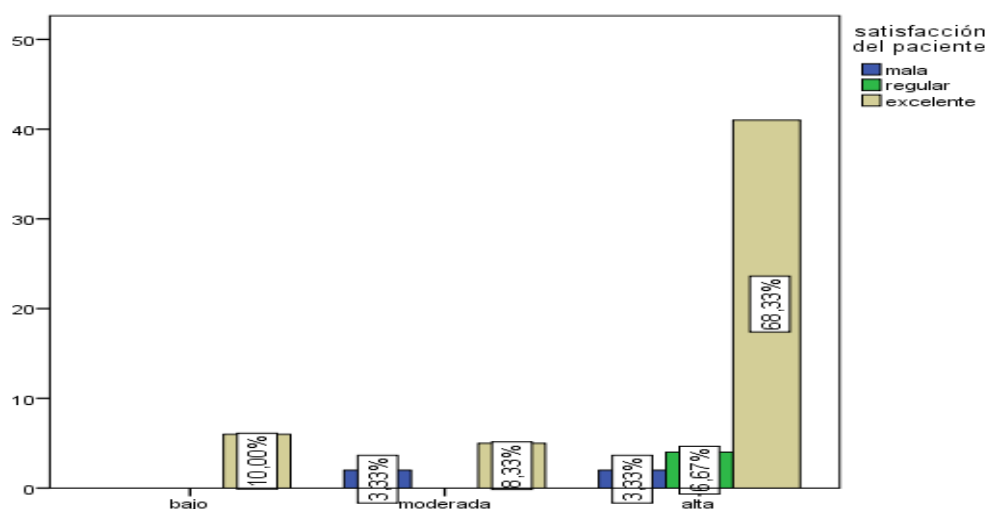


Figura 6. Niveles entre el entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina.

Finalmente en cuanto al resultado específico de la investigación se tiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de la calidad y la dimensión nivel del entorno de la enfermera y satisfacción del paciente de adulto mayor del servicio de medicina de ellos se tiene que el 68.3% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión entorno del adulto mayor, así mismo el 8.3% de los encuestados perciben excelente nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión entorno es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia

3.1.3. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General de la Investigación

Ho: No existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hg: Existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	de Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,661**
		N	,000
			60
	satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,661**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.661 significa que existe una moderada relación inversa entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis Específico 1

Ho: No existe relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H1: existe relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

		Satisfacción del	
		paciente	nivel técnico
Rho	de calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,792**
		N	,000
			60
	nivel técnico	Coeficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.792 significa que existe fuerte relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis Especifico 2

Ho: No existe relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H2: existe relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

		Satisfacción del paciente	
			nivel humano
Rho	de calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,883**
		N	,000
			60
	nivel humano	Coefficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,883**
		N	,000
			60

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

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.883 significa que existe una fuerte relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis Especifico 3

Ho: no existe relación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H2: existe relación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

		satisfacción del	
		paciente	nivel entorno
Rho	de calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,709**
		N	,000
			60
	nivel entorno	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

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

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.709 significa que

existe una moderada relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El Nivel Técnica de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto, se tiene que el 66.7% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión técnica al adulto mayor, así mismo el 3.3% de los encuestados perciben regular nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión técnica es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia; Donabedian (1990), hace referencia al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios (Efectividad, Eficacia, Eficiencia, que es la aplicación correcta de las normas de prestación de servicio. Conclusión: El autor refiere que aplicando correctamente las estrategias y prestación de servicio se lograra manejar cualquier situación que se presenta de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos y salga satisfecho el Adulto Mayor.

El Nivel Humana de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto, se tiene que el 68.4% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión humana al adulto mayor, así mismo el 15.8% de los encuestados perciben excelente nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión humana es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia ; Poblete, (2007) realizó un estudio titulado "Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios" Objetivo: Evaluar la percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado que otorga el personal de Enfermería durante su estancia hospitalaria. Material y Métodos:

Estudio descriptivo, prospectivo de corte transversal. En el periodo mayo-junio de 2010. Donabedian (1990), El ser humano se concibe como un ser global, integrado por componentes biológicos y psicológicos, y es referido es La relación enfermera – paciente.

El Nivel Entorno de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto, finalmente en cuanto al resultado específico de la investigación se tiene que existe buena tendencia con respecto al nivel de la calidad y la dimensión nivel del entorno de la enfermera y satisfacción del paciente de adulto mayor del servicio de

medicina de ellos se tiene que el 68.3% de los encuestados percibe excelente nivel de atención por lo que presentan alto nivel de calidad en la dimensión entorno del adulto mayor, así mismo el 8.3% de los encuestados perciben excelente nivel de satisfacción del paciente por lo que la calidad de atención de la enfermera en la dimensión entorno es moderada en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia; Pérez (2010) realizó una investigación sobre “Calidad de Atención brindada por el Profesional de Enfermería, según la Percepción de los Pacientes”, en el servicio de Medicina Interna I y II del Hospital Universitario Ruíz y Páez de Ciudad Bolívar” Durante el primer trimestre del 2010. La metodología utilizada corresponde a un estudio descriptivo simple de corte transversal, cuya muestra estuvo constituida por 60 pacientes. Los resultados obtenidos en esta investigación se afirma que la calidad de atención según la calificación de los pacientes, es regular, en las tres dimensiones, resultando, en la dimensión técnica el 48,88% de los pacientes encuestados coinciden en esta opinión, en la dimensión interpersonal el 54.33% y en la dimensión confort el 46,76% de los pacientes encuestados todos coincidieron en esta opinión.

En la prueba de la hipótesis general los resultados que presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.661 significa que existe una moderada relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, resultados que tienen coincidencia con Remuzgo (2010) en su tesis “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” Llegando a las siguientes conclusiones: “El nivel de satisfacción del paciente Adulto es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de Geriátrica del HNGAI, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad”.

Asimismo en la prueba de primera hipótesis específica los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.792 significa que existe una relación fuerte entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, resultados que tienen incidencia con García (2015) en su tesis “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México sus resultados: El índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Conclusiones: El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería., igualmente con Borré (2011) su investigación es “Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. En sus conclusiones: De acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.

En la prueba de la segunda hipótesis específica los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.883 significa que existe una fuerte relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, resultados que tienen incidencia con Pérez (2010)

en su tesis “Calidad de Atención brindada por el Profesional de Enfermería, según la Percepción de los Pacientes”, en el servicio de Medicina Interna I y II del Hospital Universitario Ruíz y Páez de Ciudad Bolívar” Durante el primer trimestre del 2010. La metodología utilizada corresponde a un estudio descriptivo simple de corte transversal, cuya muestra estuvo constituida por 60 pacientes. Los resultados obtenidos en esta investigación se afirma que la calidad de atención según la calificación de los pacientes, es regular, en las tres dimensiones, resultando, en la dimensión técnica el 48,88% de los pacientes encuestados coinciden en esta opinión, en la dimensión interpersonal el 54.33% y en la dimensión confort el 46,76% de los pacientes encuestados todos coincidieron en esta opinión, de igual manera con Morales (2009) elaboró un estudio sobre, “Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente”, quien en sus conclusiones entre otras fueron: los resultados mostraron que los usuarios pudieron identificar la dimensión técnica y la dimensión interpersonal, donde señalaron algunos aspectos que deben ser reforzados ya que no son buenos sino regulares, como el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada en la dimensión técnica. Pero también hay puntos que el usuario califica como regulares en la dimensión interpersonal como el trato que brinda el personal de enfermería.

Con respecto a la prueba de la tercera hipótesis específica los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.709 significa que existe una fuerte relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, resultados que tienen incidencia con Tobar y Acuña (2012) en su tesis “Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2” en sus resultados llegaron a la conclusión de que la satisfacción usuaria se relaciona positiva y significativamente con la adhesividad al tratamiento y controles de salud. Por tanto, se comprueba la hipótesis planteada, estableciendo que: los usuarios diabéticos

tipo 2, satisfechos con el servicio recibido, presentarán adhesividad al tratamiento y controles de salud en un 20 a 23% más que aquellos con menor satisfacción. Siendo, por tanto, la satisfacción usuaria un factor determinante en la adhesividad de los usuarios diabéticos tipo 2, al respecto Torresani et al. (2011), en su tesis la calidad de atención de la consulta nutricional y percepción del éxito en el tratamiento para el control del peso corporal. los resultados que se encontraron del total de la muestra estudiada fue que el 61,9% percibió como exitoso a su último tratamiento para el control del peso corporal. Para la mayoría el ámbito físico donde se desarrolló la consulta fue adecuado (95,9%), siendo suficiente el tiempo destinado a la misma (89,7%), con buena escucha llevada a cabo por el profesional (75,3%). La percepción del éxito fue asociada significativamente con una buena escucha del profesional en la consulta ($p: 0,0001$) y con el manejo de indicaciones adecuadas a los gustos y hábitos de las pacientes ($p: 0,002$). No se observó asociación entre las indicaciones adecuadas a la tolerancia digestiva y el tipo de material empleado con la percepción de éxito en la consulta nutricional. Se llegó a la conclusión de que la percepción del éxito en el tratamiento nutricional fue asociada significativamente con una buena escucha por parte del profesional en la consulta e indicaciones adecuadas en cuanto a sus gustos y hábitos alimentarios.

**CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES**

- Primera: Existe una moderada relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho, 661, p = 0,00
- Segunda: Existe una fuerte relación entre el nivel técnico y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho ,792 p = 0,00
- Tercera Existe una fuerte relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho ,883 p = 0,00
- Cuarta: Existe una fuerte relación entre el nivel entorno y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho ,709 p = 0,00

**CAPÍTULO VI:
RECOMENDACIONES**

- Primera Los directivos deben establecer el Nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.
- Segunda Los directivos deben elaborar guías de procedimientos y estrategias orientados a mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera para el personal de enfermería del servicio de medicina.
- Tercera Los directivos deben estar atentos a que el profesional de enfermería siempre este actualizándose, preparándose, capacitándose, sobre Cuidados de enfermería, lo que permita ofrecer una calidad y satisfacción al adulto mayor.
- Cuarta Los directivos deben realizar estudios en donde se evalué el nivel de satisfacción de la familia para dar mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.
- Quinta Los directivos deben tener en cuenta el cuestionario de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia debe servir de modelo en el monitoreo permanente respecto al servicio que perciben los usuarios.

**CAPÍTULO VII:
REFERENCIAS**

Abreu, J. (2012). *La relación entre el Marco Teórico, las preguntas de investigación y objetivos de la investigación*. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)174-186.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)174-186.pdf)

Ariza C. (2001) *Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco*. Hospital Universitario de San Ignacio Julio Agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología.2004; 4: 6–10.

Armitage P., Berry G. *Estadística para la investigación biomédica*. Harcourt Brace. 1997; p. 57–60.

Bravo (2011) en su Tesis “*Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña*” Universidad Católica de Loja – Quito.

Borré (2011) *Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla*.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*, 3ra. Ed. México: Pearson Educación.

Bustamante, S. (1996): “*El Cuidado Profesional de Enfermería*”, Trujillo, Perú.

Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva.” Estudio realizado en el Hospital Tránsito Cáceres de Allende de la ciudad de Córdoba, durante el período Julio – septiembre 2008

Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad bolívar ciudad bolívar, noviembre de 2010

Coronado, Cruz, Salvador y Macías, (2013) refiere a dos aspectos: *El primero a la atención técnica-científica para poder resolver un problema de salud. El Segundo es la relación interpersonal entre el profesional y el paciente. p.27.*

Donabedian, A. *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México* 1990, vol. 32, N° 2, p. 113-117.

Donabedian, A. (1989). *"Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México Prensa Mexicana"*.

Donabedian, A. (1989) *La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada?*, Revista Jano, 34:27 35–42.

Franco, Y. (2014) *Tesis de Investigación. Venezuela*

García (2015) realizó un estudio sobre *"Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería"* en el hospital general Cunduacán Tabasco. México.

Gonzales (2011), *"Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería, del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2011."*.

Guevara N. (2010) *Percepción del cuidado de enfermería de los adultos mayores del Hospital Provincial Docente Belén, Lambayeque, (Tesis Licenciatura) Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 1011.*

Henderson, V. (1965) *the Nature of Nursing American is periodic*. New York, (1965)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.) México: Mc Graw-Hill.

Herman L.F. Helmholt Z. (2000) *Percepción* (Microsoft Corporation. Percepción.) Enciclopedia Microsoft Encarta

INEI. 2007. *"Perfil Sociodemográfico del Perú"*. INEI. Segunda edición.

- Ishikawa (1986) “El desarrollo, el diseño, manufactura y mantenimiento de un producto que sea el más económico”. p. 13.
- Leininger M. (2007) *Teoría de los cuidados culturales*. In: Marriner A, Raile M. *Modelos y teorías de enfermería*. 6a ed. Philadelphia: Mosby; 2007.
- Llinas, A. (2010) *Evaluación de la Calidad de la Atención en Salud*, Revista Salud Uninorte.
- MINSA. (2006).”*Lineamientos para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores*”. Lima – Perú.
- MINSA (2001) *Calidad es la unión de características que tienen los servicios de salud, desde el punto de vista técnico y humano*. p.15.
- Morales (2009) “*Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente*”.
- Palma B. (2014) “*Características del cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en los servicios de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión según la percepción de los internos de enfermería*” UNMS.
- Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería*. (2009) Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.
- Palmer H, Nelson H. (1982) *A review of methods for ambulatory medical care evaluations*. 20, p. 758–783.
- Poletti, R. (1998). *Cuidados de Enfermería, tendencias y Conceptos Actuales*. Editorial Interamericana. Quinta edición, Barcelona España.
- Ponce-Gómez J., Reyes-Morales H., Ponce-Gómez G. (2006) *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad*. Rev. Enferm IMSS.

- Puebla-Viera D., Ramírez-Gutiérrez A., Ramos-Pichardo P., Moreno-Gómez M. (2009) *Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería*. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2009; 17(2): 97-102.
- Remuzgo, A. (2010). "Nivel de satisfacción del paciente adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatría del HNGAI". Tesis para optar Título de Licenciada en Enfermería. UNMSM.
- Rodríguez D. (2012) *Cuidado de enfermería al adulto mayor* del 8 de Abril de 2012. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
- Tobar y Acuña (2012) "Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2" se realizó en Cefam Bellavista de la comuna de Tomé, durante el año 2009-2010.
- Waldo, R. (2008). *Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería*. 1ra Edición. Editorial Nueva Palabra. México.
- Watson J. (1985) "Ciencias Humanas y Cuidado Humano: una teoría de la Enfermería". Philadelphia: F.A. Davis Company;
- Watson J. (2005) *Caring science as sacred science*. Philadelphia: F.A. Davis Company;
- Waldo, R. (2008). *Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería*. 1ra Edición. Nueva Palabra.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable: 1- Calidad de atención de la enfermera en el cuidado				
			Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre Técnico de la Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?</p>	<p>Objetivo general: Establecer el Nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación existente entre Técnico de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación directa y significativa entre el nivel Técnico de la Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.</p>	Técnica.	Efectividad. Eficacia. eficiencia Seguridad.	1-2 3 4 5-6	Totalmente de acuerdo - 5 De acuerdo - 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3 En desacuerdo - 2 Totalmente en desacuerdo - 1	Alta : 3 Moderada : 2 Bajo : 1
			Humanas.	Comunicación Amable Oportuna	7-8 9-10 11-12		
			Entorno.	Privacidad Comodidad. Libre de riesgo	13-15 16-17 18-20		

			Variable: 2- Satisfacción del usuario interno				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre el Humano de la Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?	Determinar la relación existente entre el Humano de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.	Existe una relación directa y significativa entre el nivel Humano de la Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.	Accesabilidad	Comportamiento sobre el cuidado Relación de apoyo Ayuda de manera oportuna	1,2,3,4,5	Totalmente de acuerdo - 5 De acuerdo - 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3	Excelente: 3 Regular: 2 Mala: 1
¿Cuál es la relación entre el Entorno da la calidad de la atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?	Determinar la relación existente entre el Entorno de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.	Existe una relación directa y significativa entre el nivel Entorno de la Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.	Conforta	Cuidados de los enfermeros Atención de las necesidades del usuario Previene complicaciones	6, 7,8,9,10, 11,12	En desacuerdo - 2 Totalmente en desacuerdo - 1	
			Mantiene relación de confianza	Conocimiento propio de cada usuario Dominio de los científico técnico y los procedimientos que realiza	13,14,15, 16,17,18,19		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable-1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor Que Obtendrá La Variable	Criterios para asignar ese Valor	Técnica de instrumento	Escala de medición
Calidad de atención de la enfermera en el cuidado al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	Calidad está orientada a proporcionar la asistencia al adulto Mayor y garantizar el mínimo daño y riesgos al paciente y familiares.	Para medir el nivel de calidad de atención de la enfermera. En el cuidado del adulto mayor :	Dimensión Técnica Dimensión Humana Dimensión Entorno	Efectividad, Eficacia, eficiencia, Seguridad. Comunicación Amable Oportuna Privacidad Comodidad Libre de riesgo	Totalmente de acuerdo - 5 De acuerdo - 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3 En desacuerdo - 2 Totalmente en desacuerdo - 1	Todas aquellos paciente que se encuentren con un puntaje: 0 - 23 Baja Calidad de atención 24 - 47 Calidad de atención Media 48 - 60 Alta Calidad de Atención	Instrumento: Cuestionario Calidad de atención de la enfermera en el cuidado al paciente de adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Nacional "Cayetano Heredia", Lima 2016.	Nominal

Variable-2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor Que Obtendrá La Variable	Criterios para asignar ese Valor	Técnica de instrumento	Escala de medición
Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia	Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, en el cuidado que brinda la enfermera. .	Para medir el nivel de satisfacción en el cuidado del adulto mayor será medido en niveles:	Accesabilidad Conforta Mantiene relación de confianza	-Comportamiento sobre el cuidado -Relación de apoyo -Ayuda de manera oportuna -Cuidados de los enfermeros -Atención de las necesidades del usuario -Previene complicaciones -Conocimiento propio de cada usuario -Dominio de los científico técnico y los procedimientos que realiza	Totalmente de acuerdo - 5 De acuerdo -4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo -3 En desacuerdo -2 Totalmente en desacuerdo -1	Todas aquellos paciente que se encuentren con un puntaje: 0 - 23 Baja Calidad de atención 24 - 47 Calidad de atención Media 48 - 60 Alta Calidad de Atención	Instrumento: Cuestionario Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital "Cayetano Heredia", Lima 2016.	Nominal

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Aplicativo.</p> <p>DISEÑO: Un estudio , no experimental corte transversal y descriptivo</p> <p>METODO: Descriptivo de corte transversal</p>	<p>POBLACIÓN: Es adultos mayores de Edades de 60 a 90 años hospitalizados en el servicio de medicina, durante el periodo de ejecución, Enero a Julio (2016).haciendo un total de 120 pacientes.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: 60 pacientes adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Medicina</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 60 adultos mayores</p>	<p>Variable 1: Nivel de Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Dimensiones:(Técnica, Humana, Entorno).</p> <p>Autor: Donabedian</p> <p>Año: 1990</p> <p>Monitoreo: Julio.</p> <p>Ámbito de Aplicación: 1mes.</p> <p>Forma de Administración: Personalizado</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción .</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Dimensión: Accesabilidad, Conforta, Mantiene relación de confianza</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tienen por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas, Rivas dice "Para el estudio de estas muestras, la estadística descriptiva nos provee de todos sus medidas; que cuando quieran ser aplicadas al universo total, no tendrán la misma exactitud que tienen para la muestra, es decir al estimarse para el universo vendrá con cierto margen de error; esto significa que el valor de la medida calculada para la muestra, en el oscilará dentro de cierto límite de confianza, que casi siempre es de un 95 a 99% de los casos.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Berenson y Levine; refieren qué, Estadística Inferencial son procedimientos estadísticos que sirven para deducir o inferir algo acerca de un conjunto de datos numéricos población, seleccionando un grupo menor de ellos muestra. El objetivo de la inferencia en investigación científica y tecnológica radica en</p>

	hospitalizados durante el periodo de estudio. que equivale un 50%	Autor: Patricia Larson y Ferketich Año: 1981. Monitoreo: Julio. Ámbito de Aplicación: 1mes. Forma de Administración: Personalizado.	conocer clases numerosas de objetos, personas o eventos a partir de otras relativamente pequeñas compuestas por los mismos elementos.
--	---	--	--

TITULO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016. (ENERO A JULIO)

ENCUESTA

I. PRESENTACION: Estimada Sra. (o) Soy alumna de Maestría de la Universidad Cesar Vallejos, en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente escala, cuyo objetivo es Determinar el Nivel de Calidad de atención de la enfermera en el cuidado y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina

II. INSTRUCCIONES: De acuerdo al objetivo arriba señalado; se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, solo su veracidad, marcando una de las opciones entre las cinco que usted podrá elegir, las siguientes alternativas.

TA : Totalmente Acuerdo

A : Acuerdo

I : Indeciso

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

Datos Generales:

Edad:.....Años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

a. Analfabeta () b Primaria () c. Secundaria () d. Superior ()

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	TD
<p>CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR</p> <p>Técnico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza. 2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio 3. Usted recibe una atención de calidad y calidez 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 <p>Humano</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 al paciente. 11. La enfermera acude oportunamente al llamado. 12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas. 13. La enfermera Mantiene la privacidad del paciente. <p>Entorno</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden. 15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra 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 orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulación. 19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa 20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa. 					

NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR

Accesabilidad

1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud..
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal

Conforta

6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.
7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.
8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.
9. La enfermera es alegre.
10. La enfermera lo escucha con atención.
11. La enfermera habla con usted amablemente.
12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado

Mantiene relación de confianza

13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación
14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.
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.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):
Gloria Maritza Rosales Ponte
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestrías con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Norte, promoción 2014 a 2016, aula A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Calidad de Atención de la Enfermera y satisfacción del paciente Adulto Mayor del servicio de Medicina del Hospital "Cayetano Heredia", lima 2016. (Enero a Julio)

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO Y SATISFACCIÓN AL PACIENTE ADULTO MAYOR.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez 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	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
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 al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√		
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√		

15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√	
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√	
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√	
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√	
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√	
20	La enferma orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

aplicabilidad: Aplicable Aplicable despu3s de corregir No aplicable

Opini3n de

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

Nancy Chalco Castillo

DNI:

08547700

Especialidad del validador:

ENFERMERA, DOCTORA EN SALUD P3BLICA.

04 de ABRIL de 2016 del 2016.

¹ Pertinencia: El item corresponde al concepto te3rico formulado.

² Relevancia: El item es apropiado para representar el componente o dimensi3n espec3fica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensi3n

Nancy Chalco Castillo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016.

	Dimensión 1: Accesabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza							
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		
14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√		

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.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No es aplicable, porque comprenden todo lo indicado. Opinión de
 aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Nancy Chales Castillo DNI: 08547900

Especialidad del validador: ENFERMERA, DOCTORA EN SALUD PÚBLICA.

04 de AYOITO del 2016.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar componente o dimensión específica del constructo

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

Firma del Experto Informante.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA
ENFERMERA EN EL CUIDADO Y SATISFACCIÓN AL PACIENTE ADULTO MAYOR.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.							
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez 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	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
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 al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresar sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√		
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√		
15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√		
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√		
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√		
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√		
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√		
20	La enferma orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opción de
 aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Guinda Omar Felipe DNI: 3469557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

17 de 06 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ 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 NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016.

	Dimensión 1: Accesabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza					√		
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		
14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√		

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.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opinión de

aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Gonzalo Omar Felipe DNI: 3469557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

7 de 06 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ 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 NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016.

	Dimensión 1: Accesabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	√		√		√		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	√		√		√		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	√		√		√		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	√		√		√		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	√		√		√		
	Dimensión 2: Conforta							
6	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	√		√		√		
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	√		√		√		
8	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	√		√		√		
9	La enfermera es alegre.	√		√		√		
10	La enfermera lo escucha con atención.	√		√		√		
11	La enfermera habla con usted amablemente.	√		√		√		
12	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	√		√		√		
	Dimensión 3: Mantiene relación de confianza							
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	√		√		√		

14	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	√		√		√	
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.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí es suficiente Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: RAÚL MORALES BUTIENNEZ DNI: 08129901

Especialidad del validador: PROFESOR DE INV. CIENTÍFICA

05 de AGOSTO del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ 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

Dr. Raúl Morales

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA
 ENFERMERA EN EL CUIDADO Y SATISFACCIÓN AL PACIENTE ADULTO MAYOR.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Técnica.							
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	√		√		√		
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	√		√		√		
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez 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	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Humanas.	Si	No	Si	No	Si	No	
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 al paciente.	√		√		√		
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.	√		√		√		
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	

13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	√		√		√		
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	√		√		√		
15	La enfermera le hace participar en su autocuidado.	√		√		√		
16	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	√		√		√		
17	Su ambiente debe de estar en buenas condiciones y libre de riesgos.	√		√		√		
18	La enfermera le enseña a usted como debe tomar su medicamento en casa.	√		√		√		
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	√		√		√		
20	La enferma orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se es suficiente Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: PAU/MORALES GUTIERREZ DNI: 08147901

Especialidad del validador: PROFESOR DE INV. CIENTIFICA

05 de AGOSTO del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar componente o dimensión específica del constructo

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

Firma del Experto Informante.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Paul Morales

7	CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	TECNICA						HUMANA							ENTORNO						
	ITE 1	ITE 2	ITE 3	ITE 4	ITE 5	ITE 6	ITE 7	ITE 8	ITE 9	ITE 10	ITE 11	ITE 12	ITE 13	ITE 14	ITE 15	ITE 16	ITE 17	ITE 18	ITE 19	ITE 20
ENCU_1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
ENCU_2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
ENCU_3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
ENCU_4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
ENCU_5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCU_6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5
ENCU_7	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCU_8	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_9	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_10	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5
ENCU_11	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
ENCU_12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCU_13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENCU_14	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
ENCU_15	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
ENCU_16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
ENCU_17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_23	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_24	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ENCU_25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCU_26	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCU_27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
ENCU_31	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
ENCU_32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
ENCU_33	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_34	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
ENCU_35	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_37	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
ENCU_38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

ENCU_40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
ENCU_42	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_43	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_44	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_45	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
ENCU_48	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
ENCU_49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_51	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_54	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4
ENCU_55	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5
ENCU_56	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ENCU_57	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
ENCU_59	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
ENCU_60	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4

SATISFACCION LABORAL																			
	ACCESABILIDAD						CONFORTA								MANTIENE RELACION DE CONFIANZ A				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
ENCU_1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
ENCU_2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
ENCU_3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
ENCU_5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
ENCU_6	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
ENCU_8	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
ENCU_9	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
ENCU_10	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
ENCU_11	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
ENCU_13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
ENCU_14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
ENCU_15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
ENCU_23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4

ENCU_29	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
ENCU_30	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5
ENCU_31	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
ENCU_32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
ENCU_33	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
ENCU_34	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3
ENCU_35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
ENCU_36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENCU_46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
ENCU_47	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
ENCU_48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
ENCU_49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
ENCU_50	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
ENCU_51	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
ENCU_52	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
ENCU_53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ENCU_54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ENCU_55	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
ENCU_56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
ENCU_57	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5
ENCU_58	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4
ENCU_59	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
ENCU_60	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4