



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR Y CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA  
GENERAL DEL HOSPITAL MUNICIPAL AREQUIPA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud**

Presentado por:

**Lisvania Sonia Quicaña Huamani**

**Maryori Lizbeth Gomez Calsin**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Cecil Massiel Candela Levano

Código Orcid N°0000-0003-2616-0670

Chincha, Ica, 2022

**Asesor**

MG. CECIL MASSIEL CANDELA LEVANO

**Miembros del Jurado**

- Dr. Willian Chu Estrada
- Dr. Susana Atuncar Deza
- Dr. Edmundo González Zavaleta

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres Mario y Sonia por su amor y apoyo incondicional. A mis hermanos por siempre estar allí impulsándome a no rendirme y a cada una de las personas que me ayudaron a culminar mi carrera profesional.

### ***Lisvania***

Agradezco a Dios porque gracias a él pude concluir este largo camino, a mis hermosos ángeles que están en el cielo por cuidarme D&J. Y a mi familia que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

### ***Maryori***

## **AGRADECIMIENTO**

Profundo agradecimiento a nuestra Universidad, por ofrecernos tantos conocimientos durante el tiempo de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora por su guía, apoyo e ideas que motivaron la investigación.

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021. El estudio se basó en lineamientos metodológicos de una investigación cuantitativa, básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 300 adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general y la muestra fue probabilística con la fórmula de proporción con un nivel de confianza del 95% y una proporción esperada de un 50% con un error de estimación máximo aceptado 5%. Obteniendo a 169 adultos mayores que cumplieron los criterios de inclusión. Como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados han demostrado que casi todos los adultos mayores tuvieron una mala satisfacción. De acuerdo con los resultados, casi todos los adultos mayores tuvieron una baja satisfacción. De acuerdo con sus dimensiones, la comunicación y la percepción del paciente de su individualidad son los que tienen mayor prevalencia en el resultado negativo. En cuestión a la calidad de atención, se muestra que la mayoría de adultos mayores perciben una baja calidad de atención de enfermería; con respecto a las dimensiones, casi todos los adultos mayores precisan una baja calidad en la fiabilidad y la capacidad de respuesta. La prueba de hipótesis estableció que existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, enfermería, adulto mayor.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between the satisfaction of the elderly and the quality of service of the nursing staff in the general medicine office of the municipal hospital Arequipa, 2021. The study was based on methodological guidelines of an investigation quantitative, basic, correlational level and non-experimental design. The population consisted of 300 older adults from the Arequipa municipal hospital in the general medicine office and the sample was probabilistic with the proportion formula with a confidence level of 95% and an expected proportion of 50% with a maximum estimation error accepted 5%. Obtaining 169 older adults who met the inclusion criteria. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results have shown that almost all older adults had poor satisfaction. According to the results, almost all older adults had low satisfaction. According to its dimensions, communication and the patient's perception of his individuality are those that have the highest prevalence in the negative result. Regarding the quality of care, it is shown that the majority of older adults perceive a low quality of nursing care; With regard to dimensions, almost all older adults require a low quality of reliability and responsiveness. The hypothesis test established that there is a direct relationship between the satisfaction of the elderly and the quality of service of the nursing staff in the general medicine office of the Arequipa municipal hospital, 2021.

Key words: Satisfaction of the elderly, quality of care, quality of nursing, evaluation of the elderly.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de Investigación General	16
2.3. Preguntas de Investigación Específicas	16
2.4. Objetivo General	17
2.5. Objetivos Específicos	17
2.6. Justificación e Importancia	18
2.7. Alcances y Limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	19
3.1.1. Antecedentes Internacionales	19
3.1.2. Antecedentes Nacionales	22
3.1.3. Antecedentes Locales	25
3.2. Bases teóricas	27
3.2.1. Satisfacción	27
3.2.2. Satisfacción del Adulto Mayor	29
3.2.3. Modelos o teorías para medir la satisfacción del adulto mayor	31
3.2.4. Teorías de autoras sobre satisfacción del adulto mayor	33
3.2.5. Dimensiones	33
3.2.6. Calidad de servicio	38
3.2.7. Calidad de servicio en enfermería	39
3.2.8. Modelos para medir la calidad de servicio en enfermería	40
3.2.9. Teorías de autoras sobre calidad de servicio en enfermería	41
3.2.10. Dimensiones	42

3.2.11	Marco conceptual	47
3.3.	Identificación de las Variables	47
IV.	METODOLOGÍA	
4.1	Tipo y Nivel de la Investigación	49
4.2	Diseño de la Investigación	49
4.3	Operacionalización de Variables	51
4.4	Hipótesis General y Específicas	53
4.5	Población y Muestra	54
4.6	Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	54
4.7	Recolección de datos	55
4.8	Técnica de análisis e interpretación de datos	55
V.	RESULTADOS	
5.1	Presentación de resultados - Descriptivos	56
5.2	Presentación de resultados – Tablas cruzadas	62
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1	Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis	68
6.2	Comparación resultados con antecedentes	74
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXOS	89
	Anexo 1: Matriz de consistencia	90
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	93
	Anexo 3: Instrumentos de medición	96
	Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición	101
	Anexo 5: Base de datos	106
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	116



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características generales de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. ....	56
Tabla 2 Satisfacción de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	58
Tabla 3 Calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	60
Tabla 4 Resultados cruzados de la satisfacción y calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	62
Tabla 5 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	62
Tabla 6 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	63
Tabla 7 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	64
Tabla 8 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	65
Tabla 9 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	66

Tabla 10 Prueba de hipótesis entre la satisfacción y la calidad de atención de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	68
Tabla 11 Prueba de hipótesis entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	69
Tabla 12 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. ....	70
Tabla 13 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	71
Tabla 14 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	72
Tabla 15 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. ....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características generales de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. ....	57
Figura 2 Satisfacción de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	59
Figura 3 Calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. ....	61
Figura 4 Resultados cruzados de la satisfacción y calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	62
Figura 5 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	63
Figura 6 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	64
Figura 7 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	65
Figura 8 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	66
Figura 9 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.....	67

## I INTRODUCCIÓN

La población de adultos mayores en el mundo está teniendo un crecimiento paulatino como no se había visto en las últimas décadas, lo que obliga a tomar acciones que se ajusten a la calidad de vida que se merecen.

En el informe “Perspectivas de la población mundial 2019”, se proyecta tener un 16% de población mayores de 65 años, es decir, una de cada 6 personas será anciana, un número mayor respecto al 2019 que llegaba solo al 9% de adultos a nivel mundial. América del Norte tendrá 65 años o más. En 2018, por primera vez en la historia, el número de personas mayores de 65 años superó a los niños menores de cinco años. Se espera que la población mayor de 80 años se triplique de 143 millones en 2019 a 426 millones en 2050.

La población adulta mayor representa en la actualidad un mayor porcentaje de habitantes y su problemática es abordada de distinta forma a partir de la implementación de programas y servicios para su atención.

Es muy común escuchar a los pacientes ancianos quejarse de que no están satisfechos con la atención brindada, independientemente del momento, la calidad o la sofisticación de la atención recibida. Por tanto, es importante determinar la satisfacción del paciente con los servicios médicos geriátricos en función del campo de la enfermería.

El envejecimiento no es simplemente un proceso físico, sino también un proceso mental. En otros tiempos, particularmente en los países industrializados, el envejecimiento implicaba la jubilación forzosa y la merma de las funciones físicas y de la capacidad mental, lo que a menudo llevaba como secuela el alejamiento del individuo de las actividades normales de la sociedad.

Los pacientes mayores de 60 años sufren problemas de salud distintos a otras etapas de la vida y constituyen un grupo poblacional complejo donde

confluyen los aspectos intrínsecos del envejecimiento, la incidencia de enfermedades degenerativas (incluyendo depresión y demencia) y una mayor frecuencia de trastornos funcionales o dependencia física, dejándolos en una posición vulnerable; y con aspectos externos como falta de recursos económicos y escaso apoyo familiar y social.

El promedio de esperanza de vida se ha incrementado a nivel global. Hoy, por primera vez en la historia, la mayoría de la población vive de 60 años o más. Se espera que la población mundial en este grupo de edad alcance los 2 mil millones de personas en el 2050, un aumento de 900 millones de personas desde 2015. Actualmente hay 125 millones de personas mayores de 80 años. Para 2050, habrá un número casi igual de personas en este grupo de edad, solo en China se cuenta 120 millones, y 434 millones en todo el mundo. Para 2050, el 80% de todas las personas mayores vivirán en países de ingresos bajos y medios, por lo que la enfermería en este grupo debería ser una prioridad.

Calidad y satisfacción son términos estrechamente relacionados, primordialmente por la dinámica de la oferta y demanda de servicios. La calidad es un proceso de mejora sistemática, a largo plazo y continua en el que toda la organización se dedica a la investigación y aplicación de estilos de trabajo creativos e innovadores con alto valor agregado que superan las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad. En el contexto, la prestación y el impacto de los servicios de salud se evalúan subjetivamente de acuerdo con la opinión del beneficiario, de acuerdo con las expectativas del beneficiario.

El presente estudio pretende describir la satisfacción que los adultos mayores experimentan frente a la calidad de servicio que le ofrece los profesionales de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa ubicado en la ciudad de Arequipa, con el fin de mejorar los cuidados al adulto mayor e incrementar las fuentes de datos para futuras investigaciones.

## **II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del Problema**

La población de adultos mayores en el mundo está teniendo un crecimiento paulatino como no se había visto en las últimas décadas, lo que obliga a tomar acciones que se ajusten a la calidad de vida que se merecen.

La Organización de las Naciones Unidas, en el informe “Perspectivas de la población mundial 2019”, proyecta tener unos 16% de población mayores de 65 años, es decir, una de cada 6 personas será anciana, un número mayor respecto al 2019 que llegaba solo al 9% de adultos a nivel mundial. En Europa y América del Norte se estima que una de cada cuatro personas supera los 65 años. En 2018, por primera vez en la historia, el número de personas mayores de 65 años superó al número de niños menores de cinco años y se estima que para el 2050 el número de ancianos llegue a los 426 millones (1).

El envejecimiento es un proceso normal y natural propio de todos los seres vivos. A medida que envejecemos, experimentamos una variedad de situaciones que son exclusivas de este proceso, como algunas funciones importantes, inteligencia reducida y perspectivas de vida. Este proceso es cierto, pero su condición depende de las circunstancias previas, la vida y la calidad de vida del individuo (2).

Si bien esta definición es un punto de partida para el estudio del envejecimiento, es fundamental considerar los diferentes estados de salud de cada individuo y esa edad solo debe usarse para clasificar, diagnosticar o tratar una enfermedad popular. De la tercera era. Y lo que es más importante, la edad no debe utilizarse para justificar la discriminación o el trato injusto (3).

La situación en América Latina no es tan distinta respecto al adulto mayor. Hoy, América Latina y el Caribe están en constante crecimiento

poblacional y envejecimiento. Debido a la creciente población anciana en la región, es urgente desarrollar nuevas políticas para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. La disminución de las tasas de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida están alentando a los países de todo el mundo a actuar para satisfacer las necesidades de su creciente población adulta. Este es un gran desafío para muchos países latinoamericanos que no están económica y socialmente preparados para satisfacer estas necesidades (4).

El Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE), predice que los países más envejecidos de América Latina son Brasil y México, seguidos de Colombia, Argentina y Perú. Además, este segmento de la población es predominantemente femenino.

Según datos recopilados por la CEPAL, la cobertura de los planes de pensiones en América Latina es tan baja que las personas mayores continúan trabajando hasta la vejez o viven directamente con sus familias, conviviendo con los hijos en el hogar y entre generaciones con hijos. Están obligados a vivir con sus nietos y bisnietos. Una de cada cuatro familias en América Latina tiene una persona mayor. Sin embargo, las condiciones varían de un país a otro (5).

En América Latina y en el Perú, tener más de 60 años es sinónimo de vejez, y las personas que se encuentran fuera de esa edad a menudo quedan excluidas de las oportunidades de empleo y otros tipos de actividades. Esta es una tendencia común, pero también hay iniciativas de inclusión social que benefician a algunas personas mayores. La atención que requieren en temas de salud se acrecientan con el pasar del tiempo y se requiere un mayor cuidado médico por su delicadeza y fragilidad.

Varios representantes estatales y de la sociedad civil hablaron sobre los desafíos políticos actuales para las personas mayores. Una de las principales preocupaciones es la calidad de los servicios de salud que se brindan.

Esto se debe a la percepción de falta de servicios de atención médica específicos para este grupo. El estado señala que no existe una visión o política específica para mejorar verdaderamente la atención a las personas mayores y, de hecho, las familias que dependen de los servicios privados pueden quedar a merced de una atención sin supervisión ni buenas condiciones (6).

Es indispensable tomar riendas sobre el asunto, el adulto mayor y el cuidado que le pueda otorgar el profesional de enfermería contribuye directamente al desarrollo no solo del anciano sino al desarrollo social del país. La satisfacción que pueda experimentar el adulto mayor respecto a sus cuidados médicos es indispensable para una mejora como sociedad.

## **2.2 Pregunta de Investigación General**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?

## **2.3 Preguntas de Investigación Específicas**

- A. ¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?
- B. ¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?
- C. ¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?



- D. ¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?
- E. ¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?

## **2.4 Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

## **2.5 Objetivos Específicos**

- A. Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- B. Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- C. Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- D. Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- E. Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

## **2.6 Justificación e Importancia**

El fin de esta investigación es desarrollar y aportar conocimientos teóricos y científicos a partir del estudio de las variables satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del profesional de enfermería. Los datos desarrollados serán fuente de investigación y soporte para futuras propuestas de estudio que abarquen temas similares al nuestro.

Debido al crecimiento de la población que supera los 65 años, es indispensable conocer la realidad sanitaria para mejorar el servicio, de forma tal que el adulto mayor no se sienta una carga para la sociedad sino parte importante de nuestras vidas, la salud pública y la salud privada. Es en la actualidad un tema que no se puede postergar más debido a la relevancia que asumen los profesionales respecto al buen cuidado del adulto mayor, por lo tanto, este estudio ayudará a conocer mejor la satisfacción que experimentan los ancianos respecto a la calidad de atención que reciben en los centros médicos.

El estudio presente es importante debido a que la vida de las personas mayores no debe ser pasiva o a falta de participación en los diferentes ámbitos de la sociedad.

Es importante ofrecerle al anciano un servicio que contribuya a mejorar su calidad de vida, debemos considerar que cada cambio individual que acompaña al envejecimiento no significa una pérdida de oportunidades, sino una pérdida de derechos, que es asunto de todos. Por tanto, el país debe contar con un conjunto de herramientas sanitarias e instituciones de protección para asegurar un mejor desarrollo y satisfacción personal.

## **2.7 Alcances y Limitaciones**

El estudio sobre satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio nos permitirá describir y conocer los mayores problemas que el adulto mayor experimenta respecto a la atención del profesional de enfermería, y por tanto medir la calidad en el servicio ofrecido por los mismos. Al conocer

los problemas que el adulto mayor señala en su atención se podrá tomar acciones correctivas y mejor capacitación para disminuir los efectos contraproducentes en el anciano.

Las limitaciones se presentaron por el Covid-19 y sus repercusiones como el aislamiento social; en este caso, se tuvo que confirmar a los adultos mayores que usaron todas las medidas preventivas para evitar un posible contagio y se surgieron todas las normas de bioseguridad para mantener la salud de todas las personas involucradas en el estudio.

### **III MARCO TEORICO**

#### **3.1 Antecedentes**

##### **3.1.1 Antecedentes Internacionales**

Beltrán, E. y Medellín, J. (7) en su investigación titulada “Satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el Hospital Bosa Nivel II, Marzo 2016” propone como objetivo general identificar el nivel de satisfacción los adultos mayores de 65 años, que solicitan la atención médica, realizado a partir de una encuesta a los asistentes de dicha institución. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal de carácter no experimental, teniendo como población a 202 pacientes mayores de 65 años, calculando una muestra por conveniencia de 30 asistentes a dicho nosocomio. Para la recolección de datos se utilizaron como técnicas la encuesta y como instrumentos el cuestionario de elaboración propia con 8 ítems que miden el nivel de atención recibida, concluyendo que entre el 50% y 55% de la población reciben una atención de buena calidad y el 81% recibe la atención requerida en un promedio de 2 días, lo que está entre los lineamientos establecidos por la institución.

Arroyo, M. y Vázquez, L.(9) en su estudio titulado “Percepción de personas mayores sobre la atención recibida en instituciones de salud de la ciudad de Durango, Abril 2016” plantean como objetivo principal explorar las percepciones y los significados entre las personas mayores acerca de la atención en las distintas instituciones de salud de dicha ciudad. El estudio tuvo un enfoque cualitativo a partir de una práctica escolar con supervisión de estudiantes de trabajo social, teniendo una población de 50 personas entre hombres y mujeres, considerando al total de la población que acude a las áreas de consulta externa del Instituto Mexicano como objeto de estudio. Para la recopilación de información se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el uso de un cuestionario donde se plantean preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio brindado. Al término del estudio se concluye que en general los adultos mayores entrevistados perciben una mala atención en las instituciones sanitarias, poniendo en alerta el tema de la universalidad al derecho de atención sanitaria.

Cruz, L.(10) en su estudio titulado “Percepción del adulto mayor sobre la atención a enfermedades crónicas no transmisibles recibida en el Centro de Salud "Pedro Altamirano" Managua III Trimestre 2016”, plantea como objetivo principal evaluar la percepción del adulto mayor que acude a recibir atención a enfermedades crónicas no transmisibles en dicha institución. El estudio fue de tipo descriptivo prospectivo cuantitativo de corte transversal ya que no se manipularán las variables. La población estuvo conformada por 9500 habitantes de la localidad, calculando una muestra probabilística de 68 adultos mayores que acuden regularmente al centro de Salud. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista profesional y como instrumento el cuestionario estructurado planteado en base a los ejes de salud y enfermedad, atención entre otros. Al concluir con la investigación

se concluye que el 44.12% de adultos mayores percibe un beneficio a su salud, el 83.82% se siente satisfecho, el 39.71% refiere que tuvo un tiempo de espera prolongado para su atención y el 100% recibió un trato bueno y respetando sus creencias respecto a su enfermedad.

Cedeño, E. (11) en su investigación titulada “Satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el Centro Gerontológico de la Fundación Amiga de la Ciudad de Esmeraldas, Ecuador 2017” plantea como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto a la calidad de atención que brinda el cuidador geriátrico del referido centro. La metodología de estudio fue de tipo descriptiva cuantitativa y cualitativa de corte transversal, teniendo una población de 46 adultos mayores entre hombres y mujeres, siendo la totalidad de los participantes el número de la muestra. Para la recolección de información se utilizaron como técnicas la encuesta y la observación, teniendo como instrumentos el cuestionario con preguntas cerradas y la guía de observación. Al término de la investigación se llegó a la conclusión que los adultos mayores se sienten tratados de buena forma y entretenidos, el estilo de vida es bueno debido a la calidad de atención y que la mayor deficiencia del centro es la falta de personal capacitado.

Llerena, M.(8) en su investigación titulada “Cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos mayores de medicina interna del Hospital General IEES Ambato, Marzo 2021” plantea como objetivo principal evaluar la percepción del paciente adulto mayor en relación al cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería del área de medicina interna de dicho nosocomio. La metodología del estudio fue cuantitativa de tipo descriptivo de corte transversal ya que solo busca describir las variables. La población estuvo conformada por 70 adultos mayores asistentes al hospital, calculándose una muestra final de 50 participantes.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario titulado “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de Enfermería” (PCHE) 3ra versión, concluyendo que el personal de enfermería si brinda un trato humanizado a los pacientes adultos mayores ingresados, donde el 68% refiere que las enfermeras siempre son correctas y oportunas, el 64% mantiene una comunicación constante con los profesionales y el 72% percibe que existe una predisposición al servicio.

### **3.1.2 Antecedentes Nacionales**

Chumioque, M. (13) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente Adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de Geriátría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio-setiembre 2017” plantea como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría de dicho hospital. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal ya que solo busca describir las variables. La población estuvo conformada por 150 adultos mayores de 60 años asistentes al hospital, calculándose una muestra de 80 participantes seleccionados de forma aleatoria. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, concluyendo que el nivel de satisfacción respecto al cuidado es bajo (50%), medio en un 23.75% y alto en un 26.27%. La calidad del cuidado es baja en un 50%, media en un 23% y alta en un 26%.

Ramírez, A.(14) En su estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Geriátría Hospitalización del Centro Médico Naval. Lima 2018” propone como objetivo principal determinar el nivel de

satisfacción del paciente adulto mayor respecto el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de geriatría y hospitalización. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo de tipo básica retrospectiva de corte transversal. La población estuvo conformada 12 por adultos mayores de 60 años del servicio de geriatría, considerando al total de la población como objeto de estudio. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado por la misma autora y aplicado de forma personal. Al finalizar el estudio se infiere que los adultos mayores perciben un nivel de satisfacción medio, proponiendo mejoras para optimizar la atención a los adultos mayores y su satisfacción personal.

Valverde, D.(15) en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018”, plantea como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en el Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”. El estudio fue de tipo cuantitativo de nivel aplicativo con un método descriptivo de corte transversal ya que no habrá manipulación de variables. La población estuvo conformada por 315 usuarios atendidos por el área de enfermería, calculando una muestra no probabilística e intencional de 54 adultos mayores atendidos en dicho centro. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista individual y como instrumento la Escala tipo Likert Modificada, un cuestionario estructurado de 18 ítems. Al término de la investigación se concluye que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de cuidados es alto, siendo predominante la dimensión interpersonal sobre las demás. La dimensión técnica es alta, existiendo un porcentaje bajo no significativo.

Arellano, L.(16) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Orto geriatría

del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018” plantea como objetivo principal determinar la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Orto geriatria de dicho nosocomio. La metodología de estudio fue de tipo descriptiva cuantitativa de corte transversal no experimental, teniendo como población a todos los adultos mayores que fueron hospitalizados en la institución, calculando una muestra de 80 pacientes hospitalizados entre febrero y mayo. Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta, considerando como instrumento el cuestionario de “Satisfacción del paciente CARE Q”. Al culminar la investigación se concluye que los adultos mayores casi en su totalidad califican como satisfactoria el cuidado de las enfermeras, y una quinta parte de los pacientes mostraron insatisfacción en la dimensión “Explica y facilita”.

Huamán, S. y Lázaro, Y. (12) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020” plantean como objetivo general determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en dicha institución. La metodología de estudio fue básica de diseño no experimental de tipo descriptivo de corte transversal, donde se considera como población a 30 adultos mayores, considerando como muestra al total de la población de estudio que asiste a dicho nosocomio. Para la recolección de datos se utilizaron como técnicas la encuesta y como instrumentos el cuestionario validado de elaboración propia con 23 ítems que miden el nivel de atención recibida, concluyendo que el nivel de satisfacción sobre el cuidado es alto con un 67%, la calidad de atención satisface al 77% de los adultos y la calidez de la atención sobre el cuidado tiene un nivel alto con el 57%.



### **3.1.3 Antecedentes Locales**

Sánchez W. (17) en su tesis titulada “Condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del Hospital Regional de Ica-2016” plantea como objetivo analizar la influencia de la condición del usuario externo adulto mayor con la satisfacción del servicio recibido en la consulta ambulatoria en el Hospital Regional Ica, 2016. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, utilizando como tipo de investigación el descriptivo, correlacionar de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 130 pacientes. La información se recopiló a través de la encuesta SERVQUA. La base de 20 preguntas por medio de las que se evalúan las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La investigación permitió concluir que, los pacientes presentaron un alto nivel de insatisfacción de un 82.9%, además se logró evidenciar que no existe una relación satisfactoria entre la relación con el usuario, el grado de instrucción, estado civil, tipo de seguro y condición del usuario.

Napa A. (20), presentó un artículo científico titulado: “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018” como objetivo se planteó, determinar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital. El estudio se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo integrada por 100 usuarios. El instrumento utilizado para obtener la información fue la encuesta Servqual con 22 ítems. Los resultados permitieron conocer que, la satisfacción de los usuarios de acuerdo a las dimensiones fue: fiabilidad 22%, capacidad de respuesta 25,75%, seguridad 23,75%, empatía 23,80% y aspectos tangibles 24,25%.

En cuanto a los índices de insatisfacción se obtuvieron los siguientes en habilidad 78%, capacidad de respuesta 74,25%, seguridad 76,25%, empatía 76,20% y aspectos tangibles 75,25%. Esto permitió concluir que, el índice de insatisfacción fue mayor al de satisfacción. Dongo D. y Hernández H. (21), presentaron la tesis titulada: “Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Ica junio-agosto 2016” como objetivo se planteó, conocer la percepción de la calidad de atención de enfermería por parte de los pacientes en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Ica. La investigación se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo, para el que se utilizó un tipo de investigación descriptiva, no experimental, de diseño transversal, la muestra estuvo integrada por 121 pacientes. El instrumento utilizado para obtener la información fue, el cuestionario CARE Q de 50 preguntas. En cuanto a los resultados el 14,9% manifestó que la atención de enfermería era de muy buena calidad, un 71,9% de buena calidad y 13,2% de mala calidad. Los resultados permitieron concluir que los pacientes percibieron una buena calidad de la atención de enfermería.

Yupanqui M. y Román V. (18) en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital Santa María del Socorro, Ica 2020” donde plantearon como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con el cuidado de enfermería del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020. El estudio se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básico, de nivel descriptivo, observacional y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 195 pacientes. Para obtener la información se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los resultados arrojaron lo siguiente, el 15,4% de los pacientes postquirúrgicos manifestaron insatisfacción con la

atención que les brindaron, un 46,7% medianamente satisfecho y el 37,9% satisfechos. Lo que permitió concluir que, la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos presentó un nivel medio.

Becerra-Canales, B. y Condori-Becerra, A. (19) presentaron su artículo científico "Satisfacción de los usuarios en hospitales públicos, experiencia del plan cero colas en Ica 2020". El objetivo general del estudio fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultores externos de cuatro entidades de la región Ica. Se realizó un estudio descriptivo a 1067 usuarios, mediante un enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron que el 72.5% tenían un nivel alto de satisfacción en el Hospital de Apoyo de Nazca, el 70.6% tuvieron un nivel alto en el hospital María del Socorro, el 72.1% en el hospital Regional de Ica y el 73.7% en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Se concluyó que el nivel de satisfacción es alto en la mayoría de hospital de Ica.

## **3.2 Bases Teóricas**

### **3.2.1 Satisfacción**

La palabra satisfacción etimológicamente se deriva del latín, cuyo significado es bastante "satis" hacer "facere". Esta se relaciona con el sentimiento de estar saciado. Lo que indica que la satisfacción se relaciona con el cumplimiento o superación de lo que una persona o cliente espera recibir por medio de un servicio. No obstante, otros relacionan la palabra satisfacción significa la liberación de incertidumbre; pero existe términos que comúnmente se utilizan para hacer referencia a la satisfacción como lo es la conformidad, adecuado, placer o saciedad (22).

Para las personas encargadas de investigar el comportamiento del consumidor, se han dado a la tarea de darle un significado determinado, al situar a este en el ámbito de las vivencias del consumidor. Este término por lo general se utiliza para describir la satisfacción del cliente ante un

servicio o artículo adquirido. Sin embargo, todavía existen desacuerdos y poco consenso entre algunas definiciones realizadas, que le da a las mismas un nivel de dificultad al momento de escoger una definición (22).

En el ámbito médico referirse a la satisfacción es adentrarse en el ámbito de la subjetividad del paciente. Los aportes relacionados a la satisfacción del paciente iniciaron cerca de 1953 en los Estados Unidos, la medición de la satisfacción de las personas que acudían al servicio sanitario, dicha medición se considera de gran relevancia pues cuando el usuario se siente satisfecho tiene a seguir las indicaciones médicas o terapéuticas para el fortalecimiento de su salud (23).

La satisfacción es vista como una percepción del cliente sobre las medidas en que sus necesidades y exigencias han sido cubiertas en su totalidad. La satisfacción es una confirmación de las expectativas, es el estado psicológico final del cliente, esto es lo que permite generar en la persona la sensación de aceptar o rechazar las expectativas, y estas a su vez se entrelacen con los sentimientos previos sobre sus expectativas (22).

La satisfacción del paciente es la respuesta de la evaluación que este realiza en función a la atención, la misma depende de la percepción que el paciente realice de la forma en que se responda a sus expectativas relacionadas a una atención de calidad. La prestación del servicio no puede ser comparada con otros servicios brindados por otras entidades debido a que este requiere de las relaciones desarrolladas entre las personas, de donde se puede generar sensaciones positivas o negativas de donde surge la sensación de satisfacción o insatisfacción (24).

Para el alcance de la satisfacción es muy útil conocer acerca de los elementos que integran el servicio en los centros asistenciales de salud, estos ofrecen un punto de vista más palpable y permiten conocer la realidad en que se encuentra la institución en función al servicio ofrecido, pues esta permite valorar la calidad del mismo.

Los componentes se pueden definir por medio de la complejidad del servicio, lo que el paciente espera recibir y lo que percibe de la atención brindada, dichos elementos permiten poner en marcha los planes de acción para fortalecer el nivel de asistencia ofrecido y así poder fortalecer los mismos (25).

La satisfacción del paciente se logra gracias a un trato humano, personalizado y amable, que hace que el paciente se sienta una persona única mientras las necesidades del mismo son atendidas y se alcanza su bienestar. La satisfacción del paciente debido al cuidado brindado por la enfermera es el elemento predictor ideal y más relevante en la calidad de la atención (26).

### **3.2.2 Satisfacción del Adulto Mayor**

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el adulto mayor es toda persona mayor de 65 años en países desarrollados y 60 años para países en desarrollo, se identifican por presentar una capacidad como personas que tiene funciones a desarrollar y que deben hacer frente a problemas físicos, psíquicos y sociales que se producen de los cambios generados por el envejecimiento (27).

Los conocimientos teóricos, la experiencia en la práctica y la actitud en la enfermera, son elementos indispensables para el reconocimiento de las necesidades del paciente a quienes atiende, para así poderles brindar cuidados integrales y de calidad (28).

Es importante mencionar que, la satisfacción en la vida de los adultos mayores depende principalmente de las situaciones y acciones que recibe del entorno y de las distintas personas que forman parte de estos y que realizan acciones relacionadas con los adultos mayores, algunas de estas acciones se consideran satisfactorias porque dan respuesta a las necesidades humanas, debido a que ejercen una acción que beneficia a la persona al ayudar con el desarrollo y fortalecimiento de su calidad de vida y de la satisfacción de esta (29).

Reconocer la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería durante su permanencia en el hospital y si la satisfacción es positiva avalaría una atención de calidad. La satisfacción, potenciaría los elementos tangibles de los pacientes a los cuidados ofrecidos por la enfermera durante la enfermedad para su rápida recuperación y el retorno del paciente al grupo familiar (28).

La satisfacción en adultos mayores se fundamenta en el hecho de que el fortalecimiento del bienestar de estas personas es una de las aspiraciones fundamentales en la sociedad. Razón por lo que la satisfacción se ha convertido en un tema de debate para la incorporación de los mismos en asuntos de políticas públicas (30).

La población de tercera edad se ha ido incrementando y son estos los que padecen mayor índice de enfermedades crónicas, por lo que requieren de hospitalización. Aunado a esto, la sociedad se ha vuelto más exigente en cuanto a la calidad recibida en los servicios de salud, es por ello que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico les da a los usuarios la oportunidad de manifestar libremente la insatisfacción o inconformidad en función a la atención recibida (28).

Es de gran relevancia que los enfermeros reconozcan y tomen en consideración la percepción de los adultos mayores sobre el cuidado humanizado brindado por estos que se les brinda a los adultos mayores. Cuando la enfermera ignora o rechaza a estos pacientes, estos se pueden mostrar insatisfechos, también se puede producir insatisfacción cuando el paciente adulto siente que no está siendo respetada su individualidad y su privacidad. La percepción desfavorable no solo puede estar unida con el cuidado que da la enfermera, pues este también puede estar ligado a otros componentes del sistema de salud, como es el caso del tipo de hospital. En su mayoría los adultos mayores tienen una mala percepción de los hospitales públicos (31).

### **3.2.3 Modelos o teorías para medir la satisfacción del adulto mayor**

Modelo de calidad de vida relacionada con la salud: Esta se basa en el modelo de Wilson y Cleary, que por lo general es utilizados en el ámbito de la salud donde se proponen factores que afectan la calidad de vida relacionada a la salud CVRS. Este modelo contiene dos clases de marco que comprenden la salud, el primero de ellos que va desde un paradigma clínico y otro desde un paradigma de las ciencias sociales, basados en las dimensiones de funcionamiento y bienestar general. El modelo comprende las características de las personas y las características del ambiente relacionadas a los factores biológicos y psicológicos, estado de los sistemas, estado funcional, percepción general de la salud y calidad general de vida (32).

Modelo PERMA (Positive Emotions, Engagement, Relationship, Meaning y Accoplisshment traducido como Emociones Positivas, Involucramiento Relaciones Positivas, Significado y Logro): Este modelo tiene como finalidad la medición del bienestar subjetivo con el propósito de alcanzar la adaptación correcta. El modelo se encuentra integrado por cinco elementos:

1. P: Emociones positivas: Las cuales se manifiestan a través de la cantidad de palabras y emociones positivas que se sienten y vivencian durante el día, las cuales son parte de la vida y la satisfacción. Cuando el nivel de sensaciones, sentimientos y emociones es más alto, el bienestar que experimenta la persona es mayor.
2. E: Compromiso: Este se encuentra relacionado con la capacidad de involucrarse de manera positiva a las actividades cotidianas, aunque estos se consideren poco placenteros. Si se logra transformar la situación empleando la fuerza con que cuenta la persona, se podrá elevar el nivel de bienestar.

3. R: Relaciones: Esta se encuentra unida al control de las relaciones interpersonales de manera constructiva, debido a que esto también contribuye al mantenimiento del nivel de bienestar.
4. M: Significado: Este elemento permite mantener considerables niveles de bienestar que permitan darle significado a la vida, el formar parte de esta o ser algo grande o trascendental. Contribuir con otras personas da más felicidad que la compra de alguna cosa.
5. A: Logros: Esta también se denomina autorrealización, por medio del cual la persona siente que puede hacer las cosas, pero relacionado a aquellos que verdaderamente tienen éxito son los que tiene mayor capacidad de determinación para el alcance de sus propósitos sin abordarlos.

Para que se pueda dar un bienestar es necesario que los elementos antes mencionados trabajen en conjunto (33).

Modelo WHOQoL-OLD (World Health Organization Quality of Life-Old): El propósito principal fue desarrollar y evaluar de manera general la calidad de vida de los adultos mayores por medio del uso intencional y transcultural, de allí surgió la construcción de este modelo, el cual tiene sus orígenes de los cuestionarios de la calidad de vida de la OSM. Las relaciones propuestas en este modelo guardan una analogía con: las capacidades sensoriales por medio de las que se mide el funcionamiento sensorial y el efecto de la pérdida de los sentidos y las competencias en la calidad de vida, la dimensión autonomía, relacionada con la independencia en la vejez, esta se describe como la capacidad de vivir de manera autonomía y poder tomar sus propias decisiones. La dimensión actividades pasadas, presentes y futuras, por medio de esta se describe la satisfacción acerca de los alcances en la vida y esperanza de seguir realizando cosas de interés; la dimensión participación social, describe la participación de las personas en la cotidianidad, en especial en las relaciones colectivas. La dimensión muerte y morir está asociada a inquietudes, preocupaciones y miedos sobre la muerte y morir; y



finalmente la dimensión intimidad por medio de la cual se mide la fuerza que tienen las relaciones personales íntimas (34).

### **3.2.4 Teorías de autoras que hablan sobre satisfacción del adulto mayor**

Modelo de incertidumbre frente a la enfermedad de Mishel (1988): La autora utilizó parte de la teoría de Lazarus y Folkman (1984) acerca del estrés, variación y afrontamiento. Este se conceptualiza el grado de incertidumbre ante las enfermedades como la incapacidad de las personas de poder establecer el significado de los acontecimientos asociados con la enfermedad, siendo incapaz realizar un valor definido los objetos o acontecimientos, limitándoles a predecir los resultados, todo fenómeno motivado por el déficit de información y conocimiento. Este modelo se fundamenta en los siguientes supuestos (35):

1. La incertidumbre es un estado cognitivo.
2. Experiencia propia de la persona.
3. Representa la continuidad de los comportamientos biopsicosocial normal de la persona y forma parte de un resultado esperado.
4. Este va de situaciones de incertidumbre a la aceptación.

Modelo de calidad de vida e incertidumbre ante la enfermedad: Este está basado en las relaciones causales, donde el cambio se considera una variable, de esta manera las variables se clasifican en dos tipos, las observadas de forma directa y constantes, las causales no pueden ser observadas pero se relacionan con las otras. El objetivo del mismo es conocer como la incertidumbre incide en cada uno de los dominios del constructo de calidad (35).

### **3.2.5 Dimensiones**

#### **3.2.5.1 Comunicación**

La comunicación es un proceso social de producción, intercambio y negociación a través del cual se construye una trama de sentidos que

involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos, que va generando claves de lectura comunes, modos de entender y de entenderse, modos interpretativos en el marco de una sociedad y de una cultura (28).

La comunicación no se limita a la presencia de los medios de comunicación, sino que trata también de las relaciones entre personas y grupos en las que median e intervienen otros elementos, espacios, factores, contenidos, instituciones, entre otros. Como plantea (29) es el reconocimiento de que existen relaciones dinámicas entre actores, a través de medios o no, en las que se encuentran “uno” y “otro”, o varios “otros” que se interpelan intersubjetivamente.

La Comunicación para la Salud tiene como antecedente a la Comunicación para el Desarrollo, perspectiva que, a partir de la década del cincuenta, sostiene que los medios de comunicación producen efectos que posibilitan el cambio hacia el desarrollo económico de los países del Tercer Mundo. Este enfoque, que forma parte vertebral de los planes de desarrollo implementados en América Latina, se centra en la emisión de mensajes con fines educativos en tres áreas: agricultura, educación y salud. En estas áreas de intervención el principal supuesto es que los medios de comunicación pueden crear una atmósfera pública que favorece el cambio e innovación (modernización vía crecimiento económico). Esta idea fuerza es la que se conoce como una visión instrumental de la comunicación (30).

La comunicación para la salud es un área muy fecunda de trabajo y de investigación aplicada e interdisciplinaria. Representa un modelo de cómo la ciencia de las comunicaciones adquiere relevancia social aportando a otras áreas del quehacer humano en este caso a la de la salud teorías, conceptos y técnicas para mejorar el bienestar de la población (31).

### **3.2.5.2 Actitudes profesionales**

Así mismo Floyd Allport define a la actitud como “un estado de disposición mental y neurológica organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo dinámico-directivo sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones con que está relacionado (32).

Las actitudes no se pueden observar directamente si no a través de las conductas o de la expresión verbal de la persona. Además, poseen dos propiedades muy importantes que son: una la dirección, que puede ser positiva o negativa, y la segunda propiedad es la intensidad que puede ser alta o baja. Estas características permiten medir a través de escalas preestablecidas las actitudes de un individuo ante una situación particular (33).

Las actitudes existen en relación a una situación u objeto determinado. Las creencias, el conocimiento de los objetos, las experiencias previas son algunos de los componentes cognoscitivos que constituyen una actitud. Los indicadores de este componente son: Creencias que es el estado mental en el que un individuo tiene como verdadero el conocimiento o la experiencia; Valores que son los estados a los que las personas dan importancia y Conocimiento que es la información adquirida a través de la experiencia o la educación (33).

"Las actitudes son el motor que organiza, dirige y regula las disposiciones a la acción del individuo. Son la antesala directa de la conducta manifiesta. Al conocerlas, controlarlas y operar sobre ellas se puede intervenir y orientar la acción humana o, al menos, pronosticar con certeza su dirección, lo que es uno de los caros anhelos de las ciencias sociales" (34).

Las actitudes, son el comportamiento que tiene un individuo para realizar las ciertas actividades, además ello define a los colaboradores a través de su capacidad y personalidad; además, las actitudes pueden repercutir de

manera positiva o negativa en una situación determinada, esto en relación a como un individuo afronta diversas situaciones; en ese sentido, para contar con las actitudes esenciales, es necesario tener presente la disciplina para afrontar diferentes situaciones; el trabajo en equipo es fundamental y la honestidad, con el fin de mantener una convivencia saludable (35).

### **3.2.5.3 Competencias técnicas**

Las competencias fueron definidas por primera vez en los años setenta con una orientación empresarial, pero han sido interpretadas por la educación con un sentido diferente, observando que su noción “toma una vertiente distinta cuando pasa del ámbito laboral al aspecto cognoscitivo, para promover el desarrollo de competencias educativas (intelectuales) en donde se vinculan conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con la finalidad de dar una formación integral” (36).

Las competencias se componen de diferentes enfoques, uno de ellos es el enfoque socio formativo, el cual se define como un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes para afrontar los retos-problemas del desarrollo personal, la vida en sociedad, el equilibrio ecológico, la creación cultural-artística y la actuación profesional-empresarial, a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios, económicos, políticos, religiosos, deportivos, ambientales y artísticos en los cuales viven las personas, implementando actividades formativas con sentido. Difiere de otros enfoques de competencias en que enfatiza en cómo cambiar la educación desde el cambio de pensamiento de las personas responsables de ella a través de la investigación acción, teniendo en cuenta la persona humana como un todo, una de cuyas dimensiones son las competencias (37).

El término de competencias comienza en la década de los sesenta, siendo la década de los noventa donde se comienza a poner en práctica en todos los niveles educativos, y en la década del 2000 se convierte en una política educativa de trascendencia mundial. Esto se hace a la par que se posicionan una serie de cambios educativos por la introducción del aprendizaje autónomo, el aprendizaje significativo, el constructivismo, la meta cognición y las nuevas teorías de la inteligencia (37).

Hoy día las competencias se abordan desde diferentes enfoques buscando que las personas se apropien de los saberes y los apliquen en acciones concretas con idoneidad y responsabilidad. Esto nos muestra que no se trata entonces de un término creado recientemente ni tampoco de un término traído de la competencia empresarial. Sin embargo, hay que tener presente que las empresas, el neoliberalismo y la globalización sí han influido e influyen en el auge de las competencias (37).

Frenk y colaboradores, por su parte, describen las competencias como “un aprendizaje que comprende tres niveles sucesivos, que van desde un aprendizaje informativo hacia un aprendizaje formativo y hacia un aprendizaje transformacional. El aprendizaje informativo consiste en adquirir conocimientos y habilidades, y su propósito es producir expertos; el formativo se refiere a socializar basándose en valores, y su propósito es producir profesionales, mientras que el aprendizaje transformacional se focaliza en desarrollar cualidades de liderazgo, y su propósito es producir agentes reales de cambio” (38).

Por otro lado, las competencias se relacionan directamente a las actitudes, estas que están direccionadas al saber convivir; además, los conocimientos de uno que están relacionadas al saber conocer; por otro lado, para contar con las competencias esenciales, son las destrezas, las mismas que van con el saber ser de un individuo; asimismo, las habilidades de un individuo, el mismo que está relacionado con el saber hacer (35).

#### **3.2.5.4 Clima de confianza**

El clima de confianza se encuentra unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales (40); el factor psicológico individual para Scheneider desde el año 1968 ha sido considerado como los procesos de interacción social y establecimiento de sentimientos de afinidad positivos o negativos que posee el individuo por la organización (39).

#### **3.2.5.5 Percepción del paciente de su individualidad**

La percepción del usuario de los servicios de enfermería, podría ser considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que se obtiene como consecuencia de esa actividad, que refleja en gran medida el grado de satisfacción que el paciente puede tener de la atención recibida; la percepción por otro lado, depende de la calidad de los servicios otorgados (43).

Es como un individuo percibe la situación compleja que depende tanto de la información que el mundo entrega, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; enfocándola con el cuidado de enfermería se puede afirmar que la calidad se juzga según la percibe el paciente y no según la ve el proveedor (44).

La percepción del usuario se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejando el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos (45).

#### **3.2.6 Calidad de servicio**

La calidad del servicio es una afirmación o actitud relacionada con la excelencia general o la superioridad de los servicios en general. Para algunos autores la medición de la calidad del servicio en la entidad de

salud se puede realizar por medio de cuatro enunciados, estos son: la calidad general del servicio brindado por la clínica es excelente, la calidad del servicio brindado por la clínica es impresionante, el servicio ofrecido por la clínica es de alto nivel y la clínica brinda un servicio que es superior en todos los sentidos (46).

Para el fortalecimiento de la calidad del servicio es indispensable estar claro en lo que esto significa y como se mide. La necesidad continua de alcanzar los niveles de calidad impuestos por las personas que usan el servicio, se ha transformado en un objetivo fundamental en la creación de ventajas competitivas. Por lo general la calidad del servicio es más difícil de medir en comparación con la calidad de un producto (47).

Cuando se hace referencia a calidad del servicio no se debe dejar a un lado que servicio es prestado a un usuario, quien es la razón principal de su existencia y la persona que se encarga de evaluar que tan bueno resulta el uso de este. Por lo que la calidad del servicio no es más que el punto de vista del usuario (47).

### **3.2.7 Calidad de servicio en enfermería**

La calidad en la atención es vista como un concepto multidimensional, por medio del esquema identifican que la percepción del paciente es un punto elemental para identificar la calidad del servicio que se ha brindado por parte del centro de salud. Una atención médica de calidad se encuentra asociada al tipo de atención que eleva el nivel de bienestar del paciente, el cual se puede evidenciar por medio de un proceso de atención que palmea en todas sus partes las dimensiones funcionabilidad y técnicas, las cuales se consideran las dimensiones de mayor significancia en el concepto de calidad (48).

La calidad del servicio de enfermería de acuerdo con la OMS, es la que permite garantizar que todos los pacientes reciben el grupo de servicios diagnósticos, terapéuticos y de cuidados más correctos para la obtención de los mejores resultados en los procesos realizados, tratando de que se

realice el mínimo de riesgos y que el paciente pueda tener una máxima satisfacción en la atención recibida (49).

Los indicadores de calidad en el servicio enfermería son una eficiente estrategia para el logro de la cobertura universal de salud, la cual permite una evaluación de la estructura, proceso, resultado o impacto del cuidado. Dichos indicadores dan información acerca de las condiciones mínimas que deben evidenciarse en la práctica de enfermería indispensable para el acceso y cobertura universal. Por lo que las enfermeras cuentan con herramientas que le permiten valorar e intervenir en la Cobertura Universal de la Salud (50).

Esta también puede describirse como la ciencia y el arte de cuidar la salud de una persona, la familia y la comunidad. Su ámbito de acción es el fomento y el mantenimiento de la salud, la prevención de enfermedades y la participación de este en el tratamiento. La enfermería tiene como propósito mantener un máximo de bienestar, físico, mental, social y espiritual en las personas (48).

### **3.2.8 Modelos para medir la calidad de servicio en enfermería**

Modelo SEVPERF. Este surgió como una crítica al modelo SERVQUAL, este se planteó como una alternativa por medio de la que se mide la calidad del servicio y la relevancia que tiene la relación entre el servicio de calidad y la satisfacción del cliente y su intención de adquirir el servicio. Este se fundamenta únicamente en la calidad del servicio sin tomar en cuenta las expectativas de las personas, la cual se considera el elemento principal para valorar la calidad, este modelo utiliza 22 afirmaciones las cuales se encuentran estructuradas en dimensiones relacionadas con la percepción de la calidad (47).

- Escala de Caring Assessment Instrument (CARE/Q). Su autora fue Patricia Larson, el mismo fue utilizado por el grupo de Cuidado de la Universidad de Colombia, tiene una versión en castellano. Este contiene 50 preguntas relacionadas a la atención en enfermería, el



cual le permite al paciente determinar los comportamientos. Este fue validado y traducido al español por la enfermera Gloria Sepúlveda docente de la Facultad de enfermería de la Universidad del Bosque de Bogotá, la cual dirigió el estudio para la validación del cuestionario, el cual posteriormente quedo con 46 preguntas. Las dimensiones medidas a través del instrumento son la fiabilidad, explica y anticipa, seguridad, mantiene informada; y monitorio y seguimiento. (51)

- Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Este cuestionario presentado en la versión castellano es de Rosario Alonso y Colaboradores, se fundamenta en las dimensiones de experiencia y satisfacción con el cuidado de enfermería. Los estudios donde se ha utilizado este modelo ha dado buenos resultados (51).

### **3.2.9 Teorías de autoras sobre calidad de servicio en enfermería**

- Teoría de cuidados de Kristen Swanson: Esta teoría intenta describir, explicar predecir y controlar los fenómenos de tal forma que permita obtener conocimientos que ayuden en el mejoramiento de la práctica. Esta le ha permitido a las enfermeras fortalecer su capacidad, profesional y disciplinar por medio del conocimiento, esto se debe a que los métodos utilizados de manera sistemática permiten obtener mayor éxito. La teoría motiva el razonamiento que es utilizado en su posición y permite la determinación de los propósitos de la práctica. La autora establece que los cuidados son una manera educativa de relacionarse con una persona apreciada hacia la que se tienen un compromiso y responsabilidad personal. Esta plantea cinco compromisos básicos el conocimiento, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias. La teoría afirmar que los cuidados son un componente central de la enfermería. (Rodríguez & Valenzuela , 2012)
- Modelo de promoción de la salud: La teoría fue planteada por Nola Pender, la misma reconocer en las personas elementos cognitivos-perceptuales que son modificados por los rasgos situacionales, personales, esto genera como resultado la participación en comportamientos que benefician la salud. Este modelo sirve para el

reconocimiento de conceptos importantes sobre los comportamientos de promoción. En esta el entorno es donde se produce la interacción entre lo cognitivo y lo perceptual, generando así factores que influyen en la orientación del comportamiento (53).

- Teoría del entorno de Florence Nightingale: El propósito de dicha teoría es mantener la energía vital del paciente y parte de la acción realizada por la naturaleza sobre la persona, está la sitúa en las mejores condiciones posibles para actuar sobre él. La teoría está basada en el medio ambiente, estableciendo cinco puntos que permite el logro de la salubridad, estos son el aire puro, agua pura, desagüe eficiente, limpieza y luz. Además, se hace referencia a las necesidades de la atención domiciliaria, donde las enfermeras que prestan este tipo de servicios deben ayudar al paciente mantener su independencia (53).

### **3.2.10 Dimensiones**

#### **3.2.10.1 Fiabilidad**

La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. La estandarización del procedimiento implica obtener las medidas en todas las ocasiones en condiciones muy semejantes: con el mismo tiempo de ejecución, las mismas instrucciones, similares ejemplos de práctica, tareas de contenido y dificultad equivalentes, similares criterios de calificación de los evaluadores de exámenes, etc. (54).

El estudio de la fiabilidad parte de la idea de que la puntuación observada en una prueba es un valor concreto de una variable aleatoria consistente en todas las posibles puntuaciones que podrían haber sido obtenidas por una persona en repeticiones del proceso de medida en condiciones semejantes (55).

La fiabilidad “Es la capacidad de un individuo para cumplir exitosamente sus actividades en un determinado establecimiento” con el servicio

ofrecido y realizado a los usuarios, clientes y/o pacientes; de manera que este genere un ambiente de elementos tangibles a los consumidores (56).

### **3.2.10.2 Capacidad de respuesta**

Es la disposición del personal de servir a los usuarios o pacientes, con el fin de proveerle un servicio de calidad, rápido y oportuno frente a una demanda de servicio con una respuesta al usuario, esta deberá ser de calidad y en un tiempo prudente y aceptable (56).

Es la capacidad que tienen los trabajadores de un determinado establecimiento de salud, de poner a disposición del público su calidad de servicio a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente al requerimiento de los pacientes adultos mayores con una capacidad de respuesta amable y en tiempo más corto posible (57).

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (58).

La adaptación de la organización ante cambios en su entorno hace énfasis en el rol proactivo que asumen los directivos en la toma de decisiones, desde el monitoreo e interpretación de los cambios en el ambiente, el análisis de oportunidades y amenazas, hasta el diseño de estrategias para enfrentar los cambios (59).

### **3.2.10.3 Seguridad**

La seguridad tiene un significado muy amplio, y el clásico, de acuerdo con la teoría liberal, es que constituye la esencia y el deber ser del Estado. Esta visión se dividió en dos áreas: la defensa frente a amenazas externas al Estado representadas principalmente por otros Estados, que es materia de la seguridad nacional, y la seguridad interior, que es responsabilidad del gobierno y forma parte de la seguridad pública. Sin embargo, en un contexto histórico en el que las amenazas a la seguridad ya no son producto de la lucha entre Estados, donde no existe una separación clara, sino una relación cada vez más fuerte entre asuntos internos y externos o locales y globales, y donde los nuevos riesgos provienen de actores que buscan permanecer ocultos, han surgido nuevas propuestas para el término identificadas, sobre todo, en la seguridad interior, la humana y la democrática (60).

El individuo analiza el contexto que desarrolla la actitud de los trabajadores, con el fin de ofrecer los servicios que cumplan los requerimientos en el servicio de salud, con la capacidad en sus conocimientos profesionales, competencias, calidad, amabilidad y habilidades para encontrar un ambiente de elementos tangibles de los trabajadores y usuarios (56).

Los usuarios del servicio evalúan la elementos tangibles que genera las actitudes del personal de un determinado establecimiento de salud que brinda la prestación de servicios demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad en sus procesos de atención para comunicarse y emitir la información correcta de la manera más adecuada, de modo que logre inspirar elementos tangibles a dichos usuarios (57).

#### **3.2.10.4 Empatía**

Al intentar describir coloquialmente la empatía suele recurrirse a frases como “ponerse en el lugar / en los zapatos de los demás”, buscando una metáfora para la idea de comprender o sentir lo que el otro siente en determinada situación. Desde el ámbito científico no existe una definición unívoca de empatía. Se trata más bien de un campo conceptual en construcción y discusión, en el que recientemente se han realizado algunos intentos de integración. Al realizar una primera aproximación se podría decir que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos. La naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de los demás, así como la capacidad de compartir esos estados mentales y responder a ellos de modo adecuado, sean tanto o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente a los contextos naturales no sociales (61).

Es la capacidad que tienen los trabajadores de una organización que trabaja con empatía, es decir que el colaborador, será capaz de ponerse en el lugar de otra persona, de manera que este, pueda entender y atender del modo más adecuado las necesidades y requerimientos de los usuarios o pacientes a quienes se les presta el servicio (57).

#### **3.2.10.5 Elementos Tangibles**

Se infiere que son los factores físicos que el consumidor del servicio recibe de una organización; estas mismas van de la mano con las apariencias y condiciones físicas, es decir, que la infraestructura y todas áreas de trabajo físicas donde el personal desarrolle sus actividades se encuentre en buenas condiciones, teniendo un ambiente seguro, limpio y cómodo; en ese sentido las condiciones deber ser iguales para los usuarios (56).

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (57).

### **3.2.11 Marco conceptual**

- **Fiabilidad:** Le permite a cualquier sujeto el uso de los servicios en términos iguales que las demás personas (3).
- **Amabilidad:** Valor social basado en el respeto, afecto y benevolencia en la manera en que las personas se relacionan unas con otras (3).
- **Atención oportuna:** Esta es la atención que se le da al paciente en el momento que lo requiere (36).
- **Seguridad:** Está relacionado con la comodidad, la tranquilidad y la paz que siente una persona a estar en una situación o lugar determinado.
- **Comodidad física:** Se encuentra determinada por el entorno y los objetos presentes en este (17).
- **Educación:** En la atención esta se encuentra relacionada con los modales, los valores, el trato amable y la puesta en práctica de una buena comunicación (18).
- **Información médica:** Es toda aquella información que recibe el paciente relacionado con el ámbito de la salud (32).
- **Sugerencias:** Estas son recomendaciones que realizan los profesionales de la salud al paciente con el propósito de contribuir con su bienestar (21).
- **Trato cordial:** Asociado a los valores, la educación y la empatía, este tipo de trato permite al personal de salud tener una cercanía con el paciente (10).
- **Visita constante:** Durante el proceso de recuperación o atención al paciente el personal de salud le debe realizar visitas constantes para asegurarse del cumplimiento de las indicaciones y del mejoramiento de su bienestar (17).

### **3.3 Identificación de las Variables**

Satisfacción del adulto mayor: Confirmación de las expectativas, es el estado psicológico final del paciente, esto es lo que permite generar en la persona la sensación de aceptar o rechazar las expectativas.

La satisfacción en adultos mayores se fundamenta en el hecho de que el fortalecimiento del bienestar de estas personas es una de las aspiraciones fundamentales en la sociedad. Razón por lo que la satisfacción se ha convertido en un tema de debate para la incorporación de los mismos en asuntos de políticas públicas (30).

Calidad de servicio de enfermería: Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Una atención médica de calidad se encuentra asociada al tipo de atención que eleva el nivel de bienestar del paciente, el cual se puede evidenciar por medio de un proceso de atención que palmea en todas sus partes las dimensiones de funcionamiento y técnicas, las cuales se consideran las dimensiones de mayor significancia en el concepto de calidad (71).



## IV METODOLOGIA

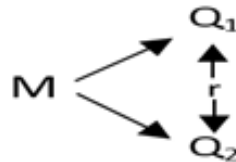
### 4.1 Tipo y Nivel de Investigación

La investigación presentada es cuantitativa de tipo básica porque busca el conocimiento de los fenómenos que se estudian para contribuir al reconocimiento de la teoría y el aporte a las bases teóricas científicas. El nivel de investigación es correlacional. Este tipo de estudio permite asociar dos o más variables de estudio; si bien, no establece causalidad, es un indicio para que el investigador puede interpretar y se realiza a través de una prueba de hipótesis (66).

### 4.2 Diseño de la Investigación

Para la presente investigación se aplicó un diseño descriptivo correlacional no experimental, ya que asociará dos variables satisfacción y calidad de servicio.

Será de corte transversal ya que la medición se dio en un momento específico.



Dónde:

M= Muestra del estudio

Q<sub>1</sub>= Variable 1

Q<sub>2</sub>= Variable 2

R= Correlación entre las variables

#### **4.2.1 Área y línea de Investigación**

- Área de investigación: Programa profesional de Enfermería
- Sub Área: Salud comunitaria en enfermería
- Línea de investigación: Estudios del cuidado de enfermería en la prevención y promoción de la salud del paciente familia y/o comunidad
- Sub línea: Salud

### 4.3 Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR								
TÍTULO: Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del adulto mayor	Nominal	Confirmación de las expectativas, es el estado psicológico final del paciente, esto es lo que permite generar en la persona la sensación de aceptar o rechazar las expectativas. La satisfacción en adultos mayores se fundamenta en el hecho de que el fortalecimiento del bienestar de estas personas es una de las aspiraciones fundamentales en la sociedad. Razón por lo que la satisfacción se ha convertido en un tema de debate para la incorporación de los mismos en asuntos de políticas públicas (30).	Instrumento conformado por 5 dimensiones, 16 indicadores obtenidos a través de una revisión teórica y 16 ítems que miden la satisfacción del adulto mayor mediante una escala ordinal con validez y confiabilidad para obtener resultados confiables.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precisión de instrucciones.</li> <li>Atención de quejas.</li> <li>Personal atento.</li> </ul>	1,2,3	Alta	24-32= Satisfacción Alta
				Actitudes profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud del personal de enfermería.</li> <li>Trato del personal de enfermería.</li> <li>Discreción del personal.</li> </ul>	4,5,6		
				Competencias técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de medicinas.</li> <li>Capacidad de diagnóstico.</li> <li>Datos subjetivos</li> </ul>	7,8,9		
				Clima de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confiabilidad del personal.</li> <li>Identificación del personal.</li> <li>Respetuosidad del personal.</li> </ul>	10,11,12		
				Percepción del paciente de su individualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad del personal.</li> <li>Igualdad de trato.</li> <li>Tolerancia del personal.</li> <li>Empatía del personal.</li> </ul>	13,14,15,16		

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

**TÍTULO: Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>Calidad de servicio de enfermería</b>	<b>Ordinal</b>	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Una atención médica de calidad se encuentra asociada al tipo de atención que eleva el nivel de bienestar del paciente, el cual se puede evidenciar por Regular de un proceso de atención que palmea en todas sus partes las dimensiones funcionabilidad y técnicas, las cuales se consideran las dimensiones de mayor significancia en el concepto de calidad (71).	Instrumento conformado por 5 dimensiones y 18 indicadores obtenido a través de una revisión teórica y 20 ítems que miden la calidad de atención del adulto mayor mediante una escala ordinal con validez y confiabilidad para obtener resultados confiables.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención inmediata.</li> <li>Atención por gravedad.</li> <li>Comunicación de enfermería.</li> <li>Asertividad.</li> </ul>	1,2,3,4	Buena	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja de admisión rápida.</li> <li>Consultorio rápido.</li> <li>Servicio de orientación rápida.</li> </ul>	5,6,7,8		13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo necesario</li> <li>Respeto a privacidad</li> <li>Evaluación completa</li> <li>Mejora de problemas</li> </ul>	9,10,11,12	Regular	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato amable y con respeto.</li> <li>Solución de dificultades.</li> <li>Resultado de atención.</li> </ul>	13,14,15,16	Mala	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalización adecuada.</li> <li>Personal de informes.</li> <li>Materiales y equipos.</li> <li>Ambientes limpios, acogedores.</li> </ul>	17,18,19,20		13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala

## **4.4 Hipótesis General y Específicas**

### **4.4.1 Hipótesis General**

Existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

### **4.4.2 Hipótesis Específicas**

- A. Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
  
- B. Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
  
- C. Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
  
- D. Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
  
- E. Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

## 4.5 Población y Muestra

**Población:** Estuvo conformada por 300 adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el área del consultorio de medicina general.

**Muestra:** Estuvo conformada por 169 adultos mayores, esta muestra fue obtenida con la fórmula de proporción con un nivel de confianza del 95% y una proporción esperada de un 50% con un error de estimación máximo aceptado 5%.

### A. Criterios de inclusión

- Adultos mayores que acepten participar en la investigación.
- Adultos mayores que acudan al consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa.
- Adultos mayores de ambos sexos.

### B. Criterios de exclusión

- Adultos <60 años.
- Adultos mayores que tengan un grado de dependencia de nivel 4.
- Adultos mayores de otras especialidades.

## 4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

Como técnica se utilizó la encuesta, el cual, a través de una estructura de preguntas cerradas a través de una escala tipo Likert, permitió obtener resultados verídicos de forma cuantitativa en un tiempo determinado de 10 minutos por variable y fue administrada por las investigadoras.

Para recoger los datos de ambas variables se utilizó el cuestionario, para la primera variable se utilizó un cuestionario conformado por 16 preguntas a través de cinco dimensiones y una escala de tipo Nominal.

El instrumento de la segunda variable se utilizó un cuestionario conformado por 20 preguntas a través de cinco dimensiones y una escala de tipo ordinal. Ambos instrumentos fueron validados por Cecilia Zarela

Cazio Meneses en un estudio sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Ambos instrumentos tuvieron como resultados ser confiables y válidos para su aplicación (84). Los cuales fueron modificados y validados por expertos para el estudio.

#### **4.7 Recolección de datos**

Para la recolección de la información se ha pedido permiso a la directa del Hospital Municipal de Arequipa, luego de obtener el permiso se ha coordinado con el área de consultorio de medicina general para establecer horarios y días para aplicar los instrumentos. Las investigadoras tuvieron a su disposición un consentimiento informado para los participantes del estudio y se usó las medidas de bioseguridad requeridas para asegurar la salud de todo el entorno.

#### **4.8 Técnica de análisis e interpretación de datos**

Para el análisis de datos, se codificó, contabilizó y sistematizó las respuestas obtenidas por cada variable, una vez hecho esto, se generó las tablas de distribución y figuras en IBM SPSS Statistic v 25. Se exportó a Word para la interpretación y análisis de los resultados. Para la prueba de hipótesis se aplicó una prueba de normalidad y sobre ello, se aplicó la prueba de hipótesis estadística.

## V RESULTADOS

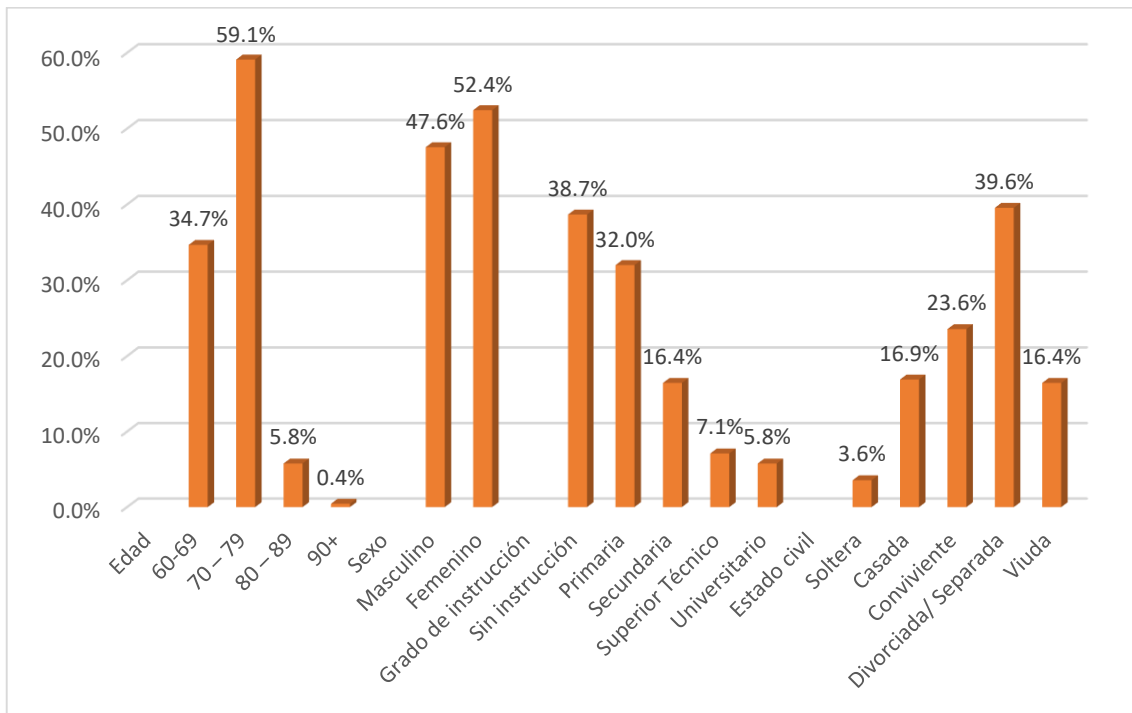
### 5.1 Presentación de Resultados - Descriptivos

Tabla 1 Características generales de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad</b>		
60-69	58	34.7%
70 – 79	100	59.1%
80 – 89	10	5.8%
90+	1	0.4%
<b>Sexo</b>		
Masculino	88	47.6%
Femenino	91	52.4%
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	65	38.7%
Primaria	54	32.0%
Secundaria	28	16.4%
Superior Técnico	12	7.1%
Universitario	10	5.8%
<b>Estado civil</b>		
Soltera	6	3.6%
Casada	28	16.9%
Conviviente	40	23.6%
Divorciada/ Separada	67	39.6%
Viuda	28	16.4%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,00</b>



Figura 1 Características generales de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

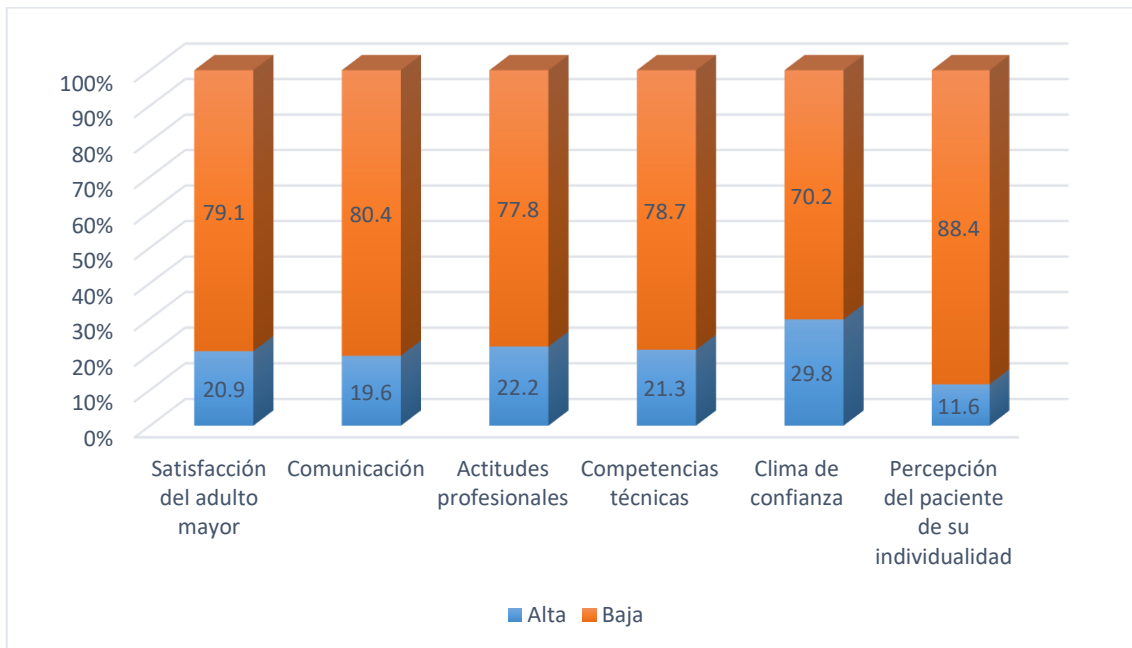


En la tabla y figura presentadas, se muestra que la mayoría de adultos mayores se encuentran entre los 70 y 79 años, seguido de los adultos mayores de entre 60 y 69 años. En cuestión al sexo, existe una mayor cantidad de adultos mayores mujeres: la mayoría sin instrucción y con primaria. El estado civil de casi la mitad de adultos mayores es de divorciado o separado seguido de convivientes y viudos.

Tabla 2 Satisfacción de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

<b>Satisfacción del adulto mayor</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta	35	20.9
Baja	134	79.1
<b>Comunicación</b>		
Alta	33	19.6
Baja	136	80.4
<b>Actitudes profesionales</b>		
Alta	37	22.2
Baja	132	77.8
<b>Competencias técnicas</b>		
Alta	36	21.3
Baja	133	78.7
<b>Clima de confianza</b>		
Alta	50	29.8
Baja	119	70.2
<b>Percepción del paciente de su individualidad</b>		
Alta	19	11.6
Baja	150	88.4

Figura 2 Satisfacción de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

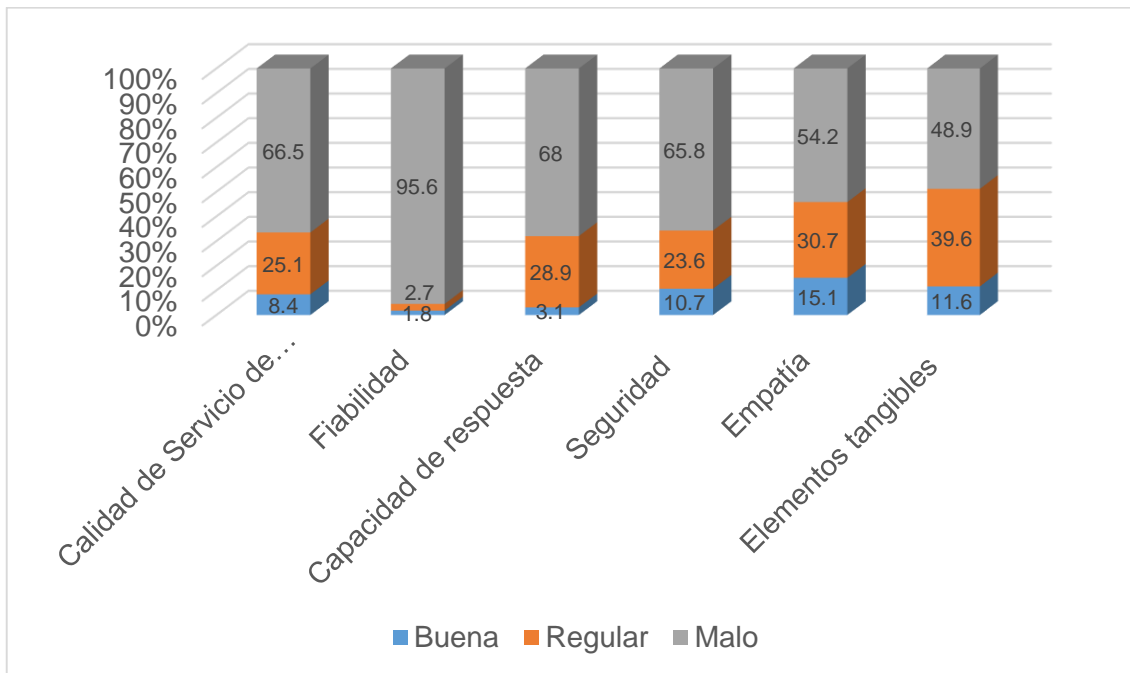


En la tabla y figura presentadas se muestra que casi todos los adultos mayores tienen una baja satisfacción. De acuerdo con sus dimensiones, la comunicación, las competencias técnicas y la percepción del paciente de su individualidad en el resultado negativo, mientras que el clima de confianza y las actitudes profesionales es en donde se presentan adultos mayores con mayor satisfacción.

Tabla 3 Calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

<b>Calidad de Servicio de enfermería</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	14	8.4
Regular	42	25.1
Mala	113	66.5
<b>Fiabilidad</b>		
Buena	3	1.8
Regular	5	2.7
Mala	161	95.6
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Buena	5	3.1
Regular	48	28.9
Mala	116	68.0
<b>Seguridad</b>		
Buena	18	10.7
Regular	39	23.6
Mala	112	65.8
<b>Empatía</b>		
Buena	25	15.1
Regular	52	30.7
Mala	92	54.2
<b>Elementos tangibles</b>		
Buena	19	11.6
Regular	68	39.6
Mala	82	48.9

Figura 3 Calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.



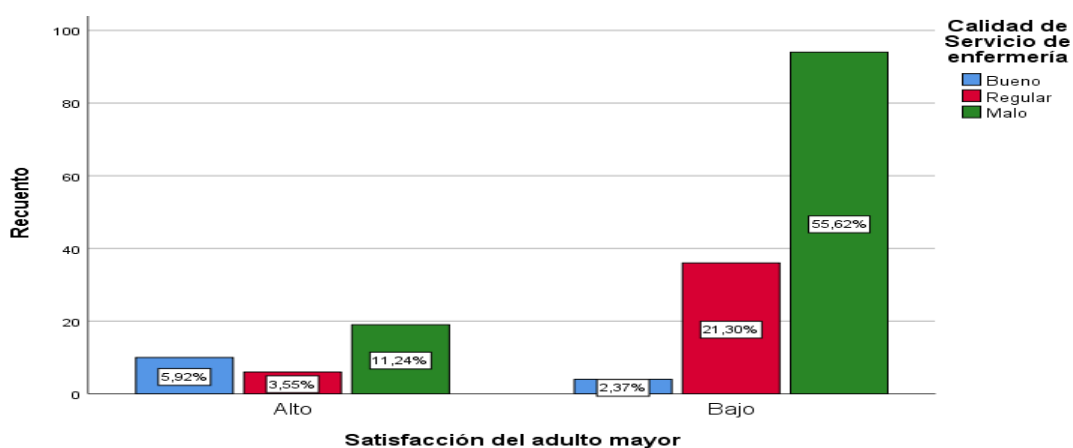
En la tabla y figura presentadas, se muestra que la mayoría de adultos mayores perciben una mala calidad de atención de enfermería; con respecto a las dimensiones, se presentan resultados mayormente negativos en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta; mientras que existen resultados medianamente positivos en los elementos tangibles y la empatía.

## 5.2 Presentación de Resultados - Tablas cruzadas

Tabla 4 Resultados cruzados de la satisfacción y calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

		Calidad de Servicio de Enfermería				
		Buena	Regular	Mala	Total	
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	10	6	19	35
		% del total	5,9%	3,6%	11,2%	20,7%
	Baja	Recuento	4	36	94	134
		% del total	2,4%	21,3%	55,6%	79,3%
Total		Recuento	14	42	113	169
		% del total	8,3%	24,9%	66,9%	100,0%

Figura 4 Resultados cruzados de la satisfacción y calidad de servicio a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

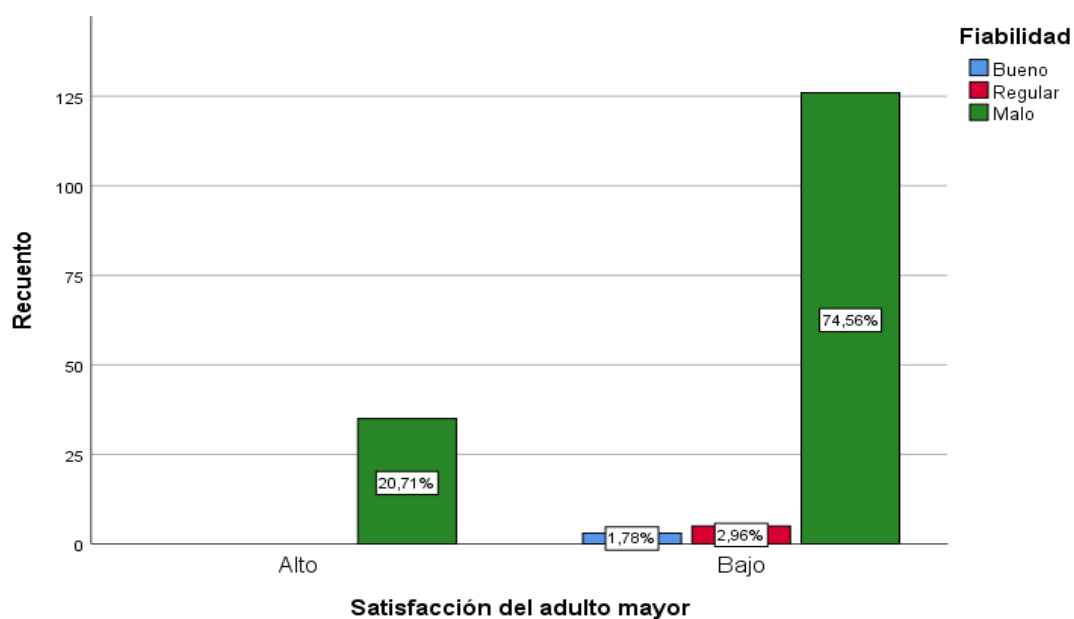


En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad del servicio de enfermería, siendo que el 55,6% de los adultos mayores perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de calidad de servicio.

Tabla 5 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

		Fiabilidad				Total
		Buena	Regular	Mala		
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	0	0	35	35
		% del total	0,0%	0,0%	20,7%	20,7%
	Baja	Recuento	3	5	126	134
		% del total	1,8%	3,0%	74,6%	79,3%
Total		Recuento	3	5	161	169
		% del total	1,8%	3,0%	95,3%	100,0%

Figura 5 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

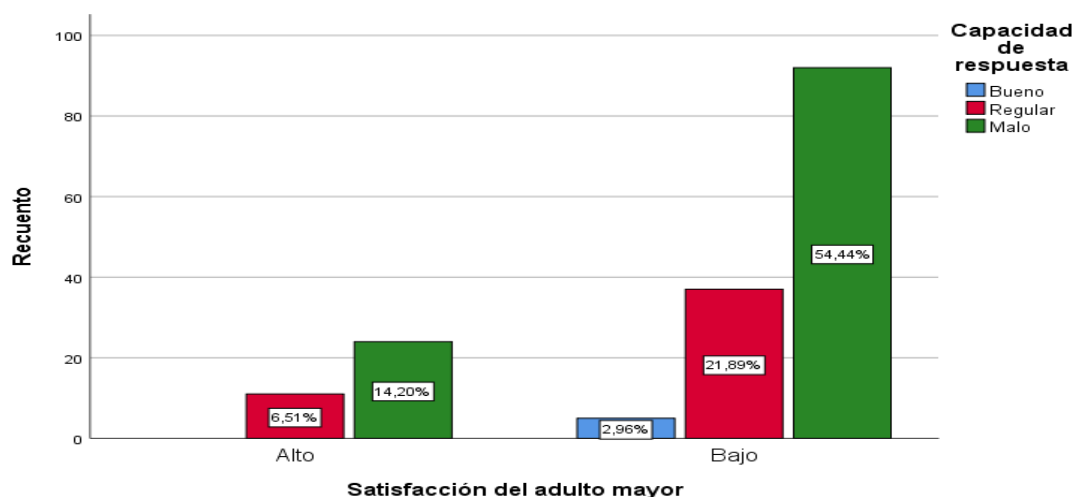


En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la fiabilidad, siendo que el 74,6% de los adultos mayores que perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de fiabilidad.

Tabla 6 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

		Capacidad de Respuesta				
		Buena	Regular	Mala	Total	
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	0	11	24	35
		% del total	0,0%	6,5%	14,2%	20,7%
	Baja	Recuento	5	37	92	134
		% del total	3,0%	21,9%	54,4%	79,3%
Total		Recuento	5	48	116	169
		% del total	3,0%	28,4%	68,6%	100,0%

Figura 6 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.



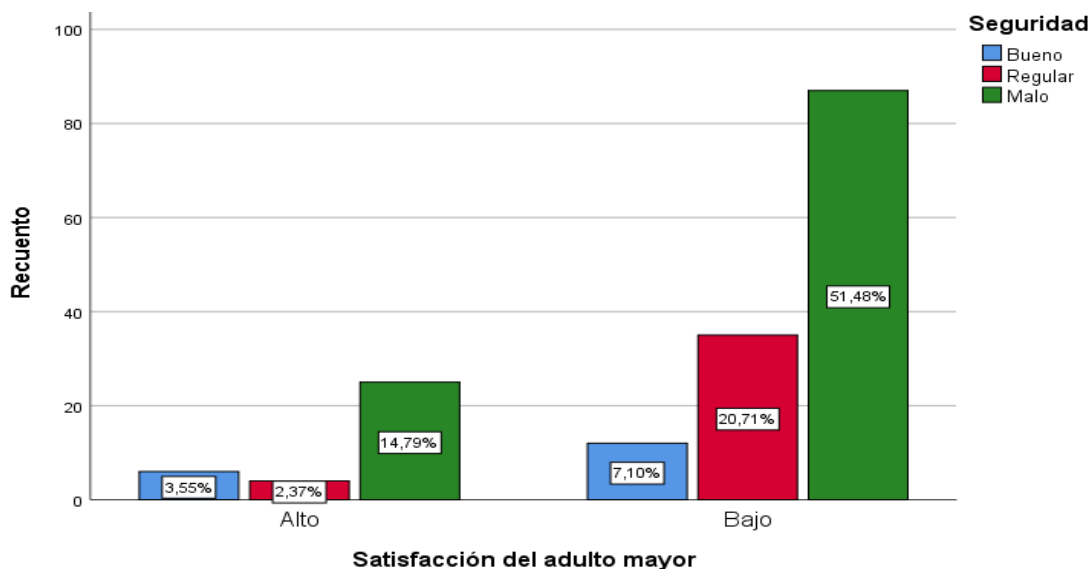
En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la capacidad de respuesta, siendo que el 54,4% de los adultos mayores que perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de capacidad de respuesta.



Tabla 7 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

		Seguridad				Total
		Buena	Regular	Mala		
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	6	4	25	35
		% del total	3,6%	2,4%	14,8%	20,7%
	Baja	Recuento	12	35	87	134
		% del total	7,1%	20,7%	51,5%	79,3%
Total	Recuento	18	39	112	169	
	% del total	10,7%	23,1%	66,3%	100,0%	

Figura 7 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

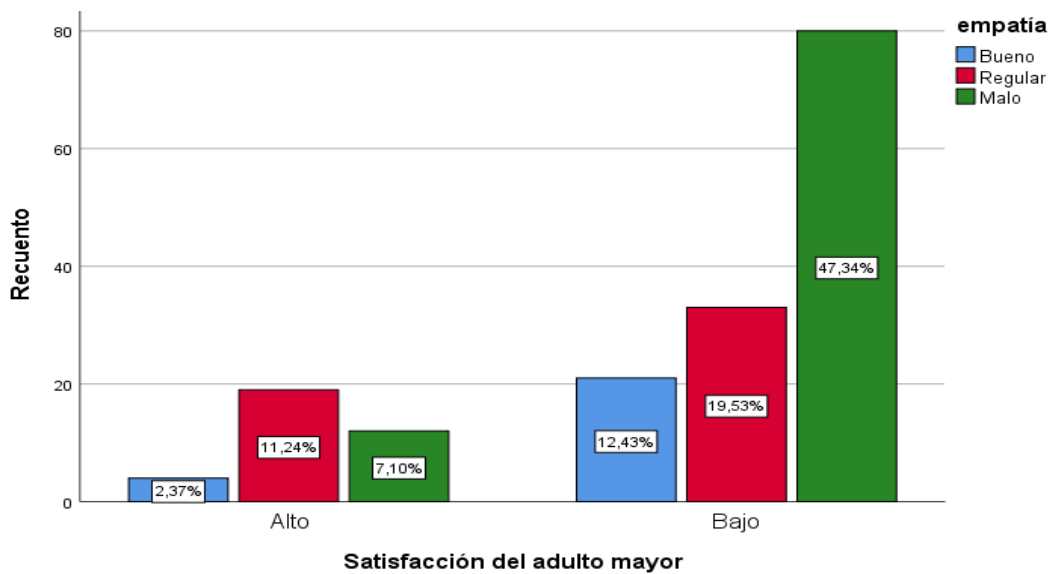


En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la seguridad, siendo que el 51,5% de los adultos mayores que perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de seguridad.

Tabla 8 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

			Empatía			Total
			Buena	Regular	Mala	
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	4	19	12	35
		% del total	2,4%	11,2%	7,1%	20,7%
	Baja	Recuento	21	33	80	134
		% del total	12,4%	19,5%	47,3%	79,3%
Total	Recuento	25	52	92	169	
	% del total	14,8%	30,8%	54,4%	100,0%	

Figura 8 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

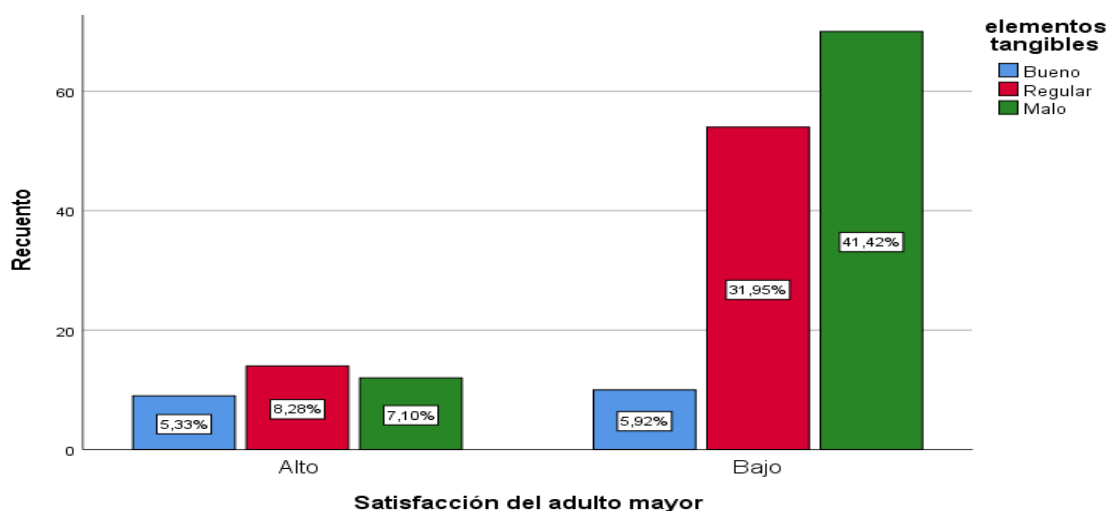


En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la empatía, siendo que el 47,3% de los adultos mayores que perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de empatía.

Tabla 9 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

		Elementos Tangibles				Total
		Buena	Regular	Mala		
Satisfacción del adulto mayor	Alta	Recuento	9	14	12	35
		% del total	5,3%	8,3%	7,1%	20,7%
	Baja	Recuento	10	54	70	134
		% del total	5,9%	32,0%	41,4%	79,3%
Total		Recuento	19	68	82	169
		% del total	11,2%	40,2%	48,5%	100,0%

Figura 9 Tabla cruzada de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.



En la tabla y figuras presentadas se describe la relación entre la satisfacción del adulto mayor y los elementos tangibles, siendo que el 41,4% de los adultos mayores que perciben como baja la satisfacción y un nivel malo de los elementos tangibles.

## VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis de los resultados - Prueba de hipótesis

Tabla 10 Prueba de hipótesis entre la satisfacción y la calidad de atención de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	,566 <sup>a</sup>	2	,000
Correlación de Spearman	,740	2	,691
Asociación lineal por lineal	,106	1	,745
N de casos válidos	169		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- ✓ H1: Existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman=.691
- ✓ p-valor= .000

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.

Tabla 11 Prueba de hipótesis entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	,538 <sup>a</sup>	2	,000
Correlación de Spearman	1,026	2	,599
Asociación lineal por lineal	,475	1	,491
N de casos válidos	169		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021
- ✓ H1: Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman=.599
- ✓ p-valor= .000

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.

Tabla 12 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	,616 <sup>a</sup>	2	,000
Correlación de Spearman	,942	2	,624
Asociación lineal por lineal	,006	1	,937
N de casos válidos	169		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,34.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021
- ✓ H1: Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman=.624
- ✓ p-valor= .000

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.

Tabla 13 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión seguridad a los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	1,266 <sup>a</sup>	2	,140
Correlación de Spearman	1,217	2	,344
Asociación lineal por lineal	,016	1	,899
N de casos válidos	169		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,66.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021
- ✓ H1: Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la calidad de seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman= .344
- ✓ p-valor= .140

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.

Tabla 14 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión empatía de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	4,025 <sup>a</sup>	2	,004
Correlación de Spearman	3,465	2	,477
Asociación lineal por lineal	,878	1	,349
N de casos válidos	169		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,17.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- ✓ H1: Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman= .477
- ✓ p-valor= .004

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.



Tabla 15 Prueba de hipótesis de la satisfacción y la dimensión elementos tangibles de los adultos mayores del hospital municipal Arequipa en el consultorio de medicina general.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Nivel de significancia	,497 <sup>a</sup>	2	,052
Correlación de Spearman	,436	2	,104
Asociación lineal por lineal	,251	1	,617
N de casos válidos	169		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,27.

Se efectuó la prueba estadística para la prueba de hipótesis, a través del rechazo de la hipótesis nula con un margen de error del 5%. La hipótesis planteada fue:

- ✓ Ho: No existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.
- ✓ H1: Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

De acuerdo con los valores obtenidos:

- ✓ Nivel de significancia= .05
- ✓ Correlación de Spearman= .104
- ✓ p-valor= .052

De acuerdo con el p-valor obtenido, se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna o de investigación.

## 6.2 Comparación resultados con antecedentes

De acuerdo con los resultados, casi todos los adultos mayores tuvieron una baja satisfacción. De acuerdo con sus dimensiones, la comunicación y la percepción del paciente de su individualidad son los que tienen mayor prevalencia en el resultado negativo. En cuestión a la calidad de atención, se muestra que la mayoría de adultos mayores perciben una mala calidad de atención de enfermería; con respecto a las dimensiones, casi todos los adultos mayores precisan una mala calidad en la fiabilidad y la capacidad de respuesta. La prueba de hipótesis estableció que existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.

Resultados similares fueron hallados Arroyo, M. y Vázquez, L.(9) Evidenciando que en general los adultos mayores entrevistados perciben una mala atención en las instituciones sanitarias, poniendo en alerta el tema de la universalidad al derecho de atención sanitaria. Chumioque, M. concluyó que el nivel de satisfacción respecto al cuidado es bajo (50%), medio en un 23.75% y alto en un 26.27%. La calidad del cuidado es baja en un 50%, media en un 23% y alta en un 26%. Asimismo, Arellano, L.(16) Preciso que los adultos mayores casi en su totalidad califican como satisfactoria el cuidado de las enfermeras, y una quinta parte de los pacientes mostraron insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.

Resultados contrarios fueron presentados por Beltrán, E. y Medellín, J. (7) concluyendo que entre el 50% y 55% de la población reciben una atención de buena calidad y el 81% recibe la atención requerida en un promedio de 2 días, lo que está entre los lineamientos establecidos por la institución. Llerena, M.(8) Concluyó que el personal de enfermería si brinda un trato humanizado a los pacientes adultos mayores ingresados, donde el 68% refiere que las enfermeras siempre son correctas y oportunas, el 64% mantiene una comunicación constante con los profesionales y el 72% percibe que existe una predisposición al servicio. Asimismo, Cruz, L.(10) Evidencia que el 44.12% de adultos mayores percibe un beneficio a su salud, el 83.82% se siente satisfecho, el 39.71% refiere

que tuvo un tiempo de espera prolongado para su atención y el 100% recibió un trato bueno y respetando sus creencias respecto a su enfermedad. Otro estudio con resultados contrarios fue el de Huamán, S. y Lázaro, Y. (12) concluyendo que el nivel de satisfacción sobre el cuidado es alto con un 67%, la calidad de atención satisface al 77% de los adultos y la calidez de la atención sobre el cuidado tiene un nivel alto con el 57%.

La calidad del servicio de enfermería de acuerdo con la OMS, es la que permite garantizar que todos los pacientes reciben el grupo de servicios diagnósticos, terapéuticos y de cuidados más correctos para la obtención de los mejores resultados en los procesos realizados, tratando de que se realice el mínimo de riesgos y que el paciente pueda tener una máxima satisfacción en la atención recibida (70). La satisfacción en la vida de los adultos mayores depende principalmente de las situaciones y acciones que recibe del entorno y de las distintas personas que forman parte de estos y que realizan acciones relacionadas con los adultos mayores, algunas de estas acciones se consideran satisfactoras porque dan respuesta a las necesidades humanas, debido a que ejercen una acción que beneficia a la persona al ayudar con el desarrollo y fortalecimiento de su calidad de vida y de la satisfacción de esta (29).

La población de tercera edad se ha ido incrementando y son estos los que padecen mayor índice de enfermedades crónicas, por lo que requieren de hospitalización. Aunado a esto, la sociedad se ha vuelto más exigente en cuanto a la calidad recibida en los servicios de salud, es por ello que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico les da a los usuarios la oportunidad de manifestar libremente la insatisfacción o inconformidad en función a la atención recibida (28).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- ✓ Se concluye que la satisfacción del adulto mayor se relaciona con la calidad de servicio que se le brinda al usuario que asiste al Hospital Municipal Arequipa en el consultorio de medicina general. Se determinó que existe una baja satisfacción en cuanto a la calidad de servicio con un 55.6%. En cuanto a la satisfacción del adulto mayor los resultados se percibe una baja satisfacción con un 79.1%.
- ✓ Se determinó que si existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la fiabilidad, siendo un resultado negativo en satisfacción y un nivel malo de fiabilidad.
- ✓ Se determinó que si existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la capacidad de respuesta del personal de enfermería, donde la satisfacción es baja y un nivel malo de capacidad de respuesta.
- ✓ Se determinó que no existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la seguridad del personal de enfermería, donde la satisfacción es baja y un nivel malo de seguridad.
- ✓ Se determinó que si existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y la empatía del personal de enfermería, donde la satisfacción es baja y un nivel malo de empatía.
- ✓ Se determinó que no existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y los elementos tangibles del consultorio de medicina general, donde la satisfacción es baja y un nivel malo de elementos tangibles.

## Recomendaciones

- ✓ Se sugiere al personal responsable brindar capacitaciones periódicas y actualizaciones en temas de salud al personal que labora en la institución ya que con ello se podrá mejorar la satisfacción y calidad de atención al adulto mayor.
- ✓ Se sugiere al personal encargado de elaborar los horarios del personal de enfermería que sea de forma equitativa, con el fin de mejorar la calidad de atención al usuario.
- ✓ Es importante que los profesionales de enfermería mantengan un buen clima laboral de este modo se reflejará un buen trato en la atención de los pacientes.
- ✓ Al jefe del personal se sugiere implementar programas donde se hable sobre el manejo del estrés, control de emociones y técnicas que permitan llevar un día de trabajo más relajados y con mayor predisposición.
- ✓ Se sugiere al personal responsable renovar las señalizaciones del hospital. En cuanto a los carteles sean visibles para los pacientes y así pueda ayudarlos a orientarse en el lugar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Naciones Unidas. Naciones Unidas. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. [Online].; 2020 [cited 2021 08 05. Available from: <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>.
2. Fondo de Población de Naciones Unidas. Envejecimiento en el Siglo XXI: Una Celebración y un Desafío. Resumen Ejecutivo. Nex York: HelpAge International ; 2016
3. Ortega R, Rodríguez C, Gutiérrez R, Maldonado R. Satisfacción por la vida del adulto mayor. Concepto de revisión actual. Revista Electrónica de Portales Medicos.com. 2016 Marzo; 1(1).
4. Redondo N, Garay S. El envejecimiento en América Latina: evidencia empírica y cuestiones metodológicas. Informe. Río de Janeiro: Asociación Latinoamericana de Población (ALAP); 2017
5. Páez D. Latinoamerican Post. [Online].; 2018 [cited 2021 08 15. Available from: <https://www.latinamericanpost.com/es/20266-la-realidad-de-los-adultos-mayores-en-latinoamerica>
6. Mamani F. IDEHPUCP. [Online].; 2021 [cited 2021 08 16. Available from: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/la-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-en-el-peru-hallazgos-de-una-investigacion-del-idehpucp-para-mejorar-las-politicas-publicas/>.
7. Beltran E, Medellín J. Satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el Hospital Bosa Nivel II, Marzo 2016. [Tesis Maestría]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Facultad de Medicina Humana; 2016
8. Llerena M. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes Adultos mayores de Medicina interna del Hospital General IEES Ambato. [Tesis Maestría]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.

9. Arroyo M, Vázquez L. Percepción de personas mayores sobre la atención recibida en instituciones de salud de la ciudad de Durango. *Revista pueblos y fronteras digital*. 2016 Abril; 11(21).
10. Cruz L. Percepción del Adulto mayor sobre la atención a enfermedades crónicas no transmisibles recibida en el Centro de Salud "Pedro Altamirano" Managua III Trimestre 2016. [Tesis Maestría]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de Enfermería; 2016.
11. Cedeño E. Satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el Centro Gerontológico de la Fundación Amiga de la Ciudad de Esmeraldas. [Tesis Maestría] . Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Enfermería; 2017
12. Huamán S, Lázaro Y. Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en un Hospital Regional de Huancayo 2020. [Tesis Maestría]. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020
13. Chumioque M. Nivel de satisfacción del paciente Adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de Geriátrica del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo Julio-Setiembre 2017. [Tesis Maestría]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina; 2018.
14. Ramírez A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Geriátrica Hospitalización del Centro Médico Naval. Lima 2018. [Tesis Maestría]. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018
15. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del

- Adulto Mayor, Lima, 2018. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela Profesional de Enfermería; 2019
16. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
  17. Sánchez W. Condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del Hospital Regional de Ica [Tesis de Maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. Recuperado a partir de: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/5494/ENMsaanwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  18. Yupanqui M y Roman V. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico con atención de enfermería. Hospital Santa María del Socorro, Ica 2000 [Tesis de Licenciatura] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/975/1/Miriam%20Elizabeth%20Yupanqui%20Rom%c3%a1n.pdf>
  19. Becerra-Canales, B. y Condori-Becerra, A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2020, vol. 36, p. 658-663.
  20. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. Enfermería a la Vanguardia, 2019; 7(1): 49-58
  21. Dongo D. y Hernández H. Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general del Hospital Regional de Ica junio-agosto 2016 [Tesis



de Licenciatura] Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica; 2017. Recuperado de: <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2857/11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Quispe G y Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresaria*, 2016; 1-21
23. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín Á, Gutierrez-Gabriel I, RomeroFiguroa M, Loría-Castellanos J y Campos-Navarro L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*. 2018; 20(2): 254-257
24. Córdova-Sotomayor D, Fernández-Guevara Y y Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. *Revista Kiru*. 2016; 13(2): 133-137
25. Rodríguez Y, León I, Gómez O, Diéguez E y Sablón N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Rev. Med. Electrón*. 2016; 38(2): 1-15
26. Pat-Pech M y Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017; 25(2):119-142
27. Parra-Giordano D, Valenzuela-Quiroz V, Vargas-Molina V, Yuen-Espinoza S, Zapata-Quezada E y Vasquez-Silva S. Satisfacción de la visita domiciliaria por enfermero/a en cuidadores de personas mayores postradas. *Rev. Perú. Obstet. Enferme*. 2016; 12(1): 1-14
28. Puch-Ku G, Uicab-Pool G, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensión del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 2016; 24(2): 129-136

29. Ortega R, Ruiz E y González J. Satisfacción con la vida y características familiares en adultos mayores. *Revista Argentina de Medicina*. 2018; 5(3): 168-173
30. Acosta L. Factores asociados a la satisfacción vital en una muestra representativa de personas mayores de Argentina. *Hacia la Promoción de la Salud*. 2019; 24(1): 56-69
31. Martínez-Carbajal N. Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. *Casus*. 2018; 3(2): 64-71
32. Vargas-Ricardo S y Melguizo E. Calidad de vida en adultos mayores en Cartagena Colombia. *Revista de Salud Pública*. 2017; 19(4):549-554
33. Hernández C, Hernández V y Prada R. Adaptación del perfil PERMA de bienestar subjetivo para adultos mayores institucionalizados colombianos. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2018; 15(1):1-15
34. Herrera C y Mora j. Percepción de validez de vida mediante el cuestionario WHOQOL-OLD (WORDL HEALTH ORGANIZATION QUALITY OF LIFE-OLD) en adultos mayores que asisten a la consulta externa del Hospital de Atención integral de Adulto Mayor de Quito. *La U Investiga*. 2018; 5(1): 1-19
35. Torres A y Sanhueza O. Modelo estructural de enfermería de calidad de vida e incertidumbre frente a la enfermedad. *Ciencia y Enfermería*. 2006; 12(1): 9-17
36. Pires D, Ramos R, Soratto J, Anjos M, Reques A y Lima L. Cargas de trabajo de enfermería en la salud de la familia: implicaciones para el acceso universal. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016; 24:1-9

37. Canales-Vergara M, Valenzuela-Suazo S y Paravic-klijn T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria*. 2016; 13(3): 178-186
38. Velázquez C y Ruiz O. Actitudes del personal de enfermería en el hogar ante la pandemia Covid-19. *Academic Disclosure UNA FENOB*. 2020; 261-272
39. Flores G, Castro R y Quipildor R. Actitud del personal de Enfermería ante la muerte de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos. 2019; 26-37
40. Bautista M, Arias M y Orellana Z. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista Cuidarte*. 2016; 7(2):1-13
41. Gutiérrez-Sotelo O. El trauma médico. *Acta Médica Costarricense*. 2016; 58(1): 36-37
42. Sevilla-Godínez H y Sevilla E. El papel humanizante del médico. Interpretación filosófica de la labor antropológica-social del profesional de la medicina. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2010; 48(1): 87-90
43. Ávila-Morales J. La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. 2017; 30(2): 216-229
44. Cía P y Delgado-Marroquín M. Las relaciones entre profesionales en los códigos de deontología de diversas profesiones de Salud. *Cuadernos de Bioética*. 2018; 29(97):271-280
45. Ortega-Andeane P, Galindo O y Meneses A. Factores ambientales y estrés en salas de espera: comparación en cuidadores primarios informales de pacientes con Cáncer. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*. 2019; 9(1): 1-10

46. Butragueño L, González F, Oikonomopoulou N, Pérez J, Toledo B, González M y Rodríguez R. Percepción de los adolescentes sobre el ingreso hospitalario. Importancia de la humanización de los hospitales infantiles. *Revista Chilena de Pediatría*. 2016; 87(5): 373-379
47. Delgado-Bolton R, San-Martín M, Alcorta-Garza A y Vivanco L. Empatía médica en médicos que realizan el programa de formación médica especializada. Estudio comparativo intercultural en España. *Atención Primaria*. 2016; 48(9): 565-571
48. Vellisca Y, Latorre I, Orejudo S, Gómez A, Moreno L y Checa I. Motivo de abandono del tratamiento desde la perspectiva del paciente con un trastorno de la conducta alimentaria. *Universitas Psychologica*. 2018; 15(4):1-13
49. Martínez S, Gómez F y Lara M. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. *Horizonte Sanitario*. 2015; 14(3):96-100
50. Guerra G, Elizalde H, Macías C, Reina, C y Pinta J. Comunicación enfermero-paciente. 2020; 15(18): 1-10
51. Gijón-Alvarado M y Muggenburg-Rodríguez M. Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. 2019; 16(3):303-312
52. Roque R, Guerra R y Torres R. Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. 2018; 17(2): 315-324
53. Oddone M y Pochintesta P. Actitudes de los adultos mayores de la ciudad de Altas Aires ante políticas y programas para la vejez. *Perspectiva en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 2017; 14(1):105-114

54. Villafuerte J, Alonso Y, Alonso Y, Alcaláide Y, Leyva I y Arteaga Y. El bienestar y calidad de vida del adulto mayor, un reto para la acción intersectorial. *MediSur*; 15(1): 85-92
55. Reyes E y Durand R. Calidad de vida en la tercera edad desde la Universidad del Adulto Mayor. *Revista Información Científica*. 2018; 97(1): 192-204
56. Vega-Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2020; 58(2): 197-201
57. Mendoza C, Ramos-Rodríguez C y Gutiérrez E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. *Horizonte Médico*. 2016; 16(1):14-19
58. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*. 2017; 63(4): 555-564
59. Silva J, Pontífice P y Pinto M. La comodidad del paciente en cuidados intensivos - una revisión integradora. *Enfermería Global*. 2018; 17, núm. 50, 2018
60. Tejada-Pérez I. No es fácil estar 24 horas en una cama”: seguridad del paciente con sedación en una unidad de cuidado intensivo. *Aquichán*. 2017; 17(4): 380-389
61. Yepes-Delgado C, Giraldo-Pineda Á, Botero-Jaramillo N y Guevara-Farías J. En búsqueda de la atención: necesidades en salud, itinerarios y experiencias. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*. 2018; 23(1): 88-105, 2018
62. Leal U y Espinoza M. El interés por la Medicina del Estilo de Vida: Una estrategia complementaria para tratar el reto que nos impone las enfermedades crónicas no transmisibles. *Salus*. 2018; 22(2): 3-4

63. Hemingway E. El elemento tangible es necesario para interactuar con pacientes y otros médicos. *Rev Argent Cardiol.* 2019; 87: 331-334
64. Vega-Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social.* 2020. 58(2):197-201
65. Limaylla M y Ramos N. Métodos indirectos de valoración del cumplimiento terapéutico. *Ciencia e Investigación.* 2016; 19(2): 95-101
66. Ñahui M, Meza C y Mendoza L. Buenas prácticas de pendencia en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. *Visionarios en ciencia y tecnología.* 2020; 5:117-128
67. Bustamante M, Zerda-Barreno E, Obando F y Tello-Sánchez M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial.* 2019; 13(2): 1-15
68. Pedrajal-Reja L, Valdés-González G, Riveros-Crawford I y Santibáñez-Rey D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia.* 2019; 44(9): 514-520
69. Rodríguez G y Castellanos R. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Neonatología. *Revista Cubana de Enfermería.* 2017; 33(4): 654-668
70. Vera J y Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habitante en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración.* 2016; 63(2): 1-22
71. Vidal M, Yara M, Ruíz V y Asunción M. Planes de cuidados estandarizados y calidad del cuidado de enfermería en un hospital pediátrico en el sureste de México. *Horizonte Sanitario.* 2016; 15 (1): 46-52

72. Guerrero S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Ciencia y enfermería*. 2018; 24: 1-15
73. Torres C, Páez A, Ricón L, Rosas D y Mendoza E. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista CUIDARTE*. 2016; 7(2): 1338-1344
74. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A y Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT*. 2021; 40(3): 1-10
75. Rodríguez V y Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global*; 2012; (28): 1-7
76. Cisneros F. Teorías y modelos de enfermería. Universidad del Cauca. 2015; 1-15
77. Castellano S, Peña O y Suárez D. Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2019; 24(86): 395-415
78. García A, Camargo M, Fajardo M. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*. 2018; 50(1): 47-57
79. Puerta A, Gaviria D y Duque S. Tiempo requerido de enfermería para un cuidado con calidad. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*. 2017; 19(2): 145-159
80. La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*. 2017; 27(1): 71-78
81. Alcalde-Rabanal N, González-Robledo J, Serván-Morí E, García-Saiso S y Lorenzo R. Eficiencia de los recursos humanos en salud:

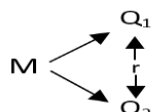
una aproximación a su análisis en México. Salud Pública de México. 58(5): 533-542

82. Alvarado S, Quero Y y Bolívar M. Estilo gerencial y motivación laboral en las escuelas básicas del municipio miranda. Negotium. 2016; 12(35): 56-79
83. Arias, C. y Covinos, M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting. 2021.
84. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)



## **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>TÍTULO: Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</b>					
<b>ESTUDIANTE: Maryori Gomez Calsin y Lisvania Quicaña Huamani</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?	Determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.	Existe una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.	<b>Variable X</b>  Satisfacción del Adulto mayor	Dimensión 1: Comunicación	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel de estudio:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental. Descriptivo - correlacional De corte transversal  <b>Esquema:</b>   <b>Población:</b> Estuvo conformada por 300 adultos mayores del hospital municipal Arequipa.  <b>Muestra:</b> Según la formula los encuestados fueron 169 adultos
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		Dimensión 2: Actitudes Profesionales	
¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?	Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.	Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la fiabilidad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.		Dimensión 3: Competencias técnicas	
¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?	Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021	Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la capacidad de respuesta del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.	Dimensión 4: Clima de confianza		
			Dimensión 5: Percepción del paciente de su individualidad		

<p>¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>	<p>Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la seguridad del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>	<p><b>Variable Y</b> Calidad de Servicio</p>	<p>Dimensión 1: Fiabilidad</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</p> <p>Dimensión 3: Seguridad</p> <p>Dimensión 4: Empatía</p> <p>Dimensión 5: Elementos Tangibles</p>	<p>mayores.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Se codificó y contabilizó las respuestas obtenidas por cada variable que se generaran las tablas de distribución y figuras IBN SPSS.</p>
<p>¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>	<p>Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a la empatía del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>			
<p>¿Cuál es la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>	<p>Existe relación directa de la satisfacción del adulto mayor respecto a los elementos tangibles en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.</p>			

**Anexo 2**  
**Matriz de operacionalización de variables**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR**

**TITULO: Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>Satisfacción del adulto mayor</b>	<b>Nominal</b>	Confirmación de las expectativas, es el estado psicológico final del paciente, esto es lo que permite generar en la persona la sensación de aceptar o rechazar las expectativas. La satisfacción en adultos mayores se fundamenta en el hecho de que el fortalecimiento del bienestar de estas personas es una de las aspiraciones fundamentales en la sociedad. Razón por lo que la satisfacción se ha convertido en un tema de debate para la incorporación de los mismos en asuntos de políticas públicas (30).	Instrumento conformado por 5 dimensiones, 16 indicadores obtenidos a través de una revisión teórica y 16 ítems que miden la satisfacción del adulto mayor mediante una escala ordinal con validez y confiabilidad para obtener resultados confiables.	<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión de instrucciones.</li> <li>• Atención de quejas.</li> <li>• Personal atento.</li> </ul>	1,2,3	Alta	24-32= Satisfacción Alta
				<b>Actitudes profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud del personal de enfermería.</li> <li>• Trato del personal de enfermería.</li> <li>• Discreción del personal.</li> </ul>	4,5,6		
				<b>Competencias técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de medicinas.</li> <li>• Capacidad de diagnóstico.</li> <li>• Datos subjetivos</li> </ul>	7,8,9		
				<b>Clima de confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad del personal.</li> <li>• Identificación del personal.</li> <li>• Respetuosidad del personal.</li> </ul>	10,11,12		
				<b>Percepción del paciente de su individualidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad del personal.</li> <li>• Igualdad de trato.</li> <li>• Tolerancia del personal.</li> <li>• Empatía del personal.</li> </ul>	13,14,15,16		
							Baja	16-23= Satisfacción Baja

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

**TÍTULO: Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, 2021.**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>Calidad de servicio de enfermería</b>	<b>Ordinal</b>	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Una atención médica de calidad se encuentra asociada al tipo de atención que eleva el nivel de bienestar del paciente, el cual se puede evidenciar por Regular de un proceso de atención que palmea en todas sus partes las dimensiones funcionalidad y técnicas, las cuales se consideran las dimensiones de mayor significancia en el concepto de calidad (71).	Instrumento conformado por 5 dimensiones y 18 indicadores obtenido a través de una revisión teórica y 20 ítems que miden la calidad de atención del adulto mayor mediante una escala ordinal con validez y confiabilidad para obtener resultados confiables.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención inmediata.</li> <li>Atención por gravedad.</li> <li>Comunicación de enfermería.</li> <li>Asertividad.</li> </ul>	1,2,3,4	Buena	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja de admisión rápida.</li> <li>Consultorio rápido.</li> <li>Servicio de orientación rápida.</li> </ul>	5,6,7,8		13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo necesario</li> <li>Respeto a privacidad</li> <li>Evaluación completa</li> <li>Mejora de problemas</li> </ul>	9,10,11,12	Regular	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato amable y con respeto.</li> <li>Solución de dificultades.</li> <li>Resultado de atención.</li> </ul>	13,14,15,16	Mala	13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala
				<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalización adecuada.</li> <li>Personal de informes.</li> <li>Materiales y equipos.</li> <li>Ambientes limpios, acogedores.</li> </ul>	17,18,19,20		13-16= Buena 8-12= Regular 4-7= Mala

**Anexo 3**  
**Instrumentos de medición**



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado señor(a) somos profesionales de la Universidad Autónoma de Ica. El presente cuestionario tiene como objetivo medir el grado de satisfacción del adulto mayor en la institución “Hospital Municipal Arequipa”, la información obtenida servirá para realizar una investigación que ayude a mejorar la atención del usuario.

La encuesta es anónima por lo cual se le pide responder con sinceridad. Gracias por su participación.

### **INSTRUCCIONES:**

- Leer cuidadosamente los ítems.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada.
- De no estar clara alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

### **DATOS GENERALES:**

- Edad: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Grado de instrucción: \_\_\_\_\_
- Estado civil: \_\_\_\_\_

1	2
No	Si

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	NO	SI
<b>COMUNICACIÓN</b>			
1	El personal de enfermería que le atendió brinda instrucciones claras y precisas.		
2	El personal de enfermería atendió sus dudas y quejas oportunamente.		
3	El personal de enfermería escucho atentamente a sus dudas o preguntas		
<b>ACTITUDES PROFESIONALES</b>			
4	El personal de enfermería lo atendió de una manera amable		
5	El personal de enfermería le brinda un trato digno y adecuado		

6	El personal de enfermería es discreto con la información de su salud		
<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>			
7	La enfermera al atenderlo conoce que medicinas son para las diferentes molestias que presenta		
8	La enfermera le pregunta sus signos y síntomas que presenta		
9	La enfermera le pregunta si tiene antecedentes de otras enfermedades		
<b>CLIMA DE CONFIANZA</b>			
10	El personal de enfermería es confiable y se le puede contar sucesos personales.		
11	El personal de enfermería se identifica ante usted antes de atenderlo		
12	El personal de enfermería es respetuoso al atenderlo		
<b>PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD</b>			
13	El personal de enfermería se dirige a su persona con amabilidad y respeto.		
14	En el hospital atienden respetando el orden de llegada de los usuarios.		
15	El personal de enfermería es tolerante con los diferentes usuarios.		
16	El personal de enfermería trata con empatía a los usuarios.		

INTERPRETACIÓN:

Satisfacción Baja	Satisfacción Alta
16-23	24-32

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

### I.- PRESENTACIÓN

Estimado señor(a) somos profesionales de la Universidad Autónoma de Ica. El presente cuestionario tiene como objetivo medir el grado de calidad de atención del personal de enfermería en la institución “Hospital Municipal Arequipa”, la información obtenida servirá para realizar una investigación que ayude a mejorar el servicio brindado al usuario.

La encuesta es anónima por lo cual se le pide responder con sinceridad. Gracias por su participación.

### II.- INSTRUCCIONES

Indique la alternativa que a usted le parezca conveniente. Se presentan cuatro opciones: Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre de las cuales solo debe escoger una por cada enunciado.

Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

	ITEMS	1	2	3	4
<b>FIABILIDAD</b>					
1	Usted fue atendido a la hora programada.				
2	Usted fue atendido a la gravedad de su salud				
3	El personal de enfermería es claro en la explicación de tratamiento e indicaciones.				
4	El personal de enfermería entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en el consultorio.				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

5	La atención en admisión o caja fue rápida.				
6	La atención en el consultorio fue buena.				
7	La enfermera le brinda apoyo físico (levantarse, caminar).				
8	Todos profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente.				
<b>SEGURIDAD</b>					
9	La enfermera contesto sus dudas.				
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.				
11	La enfermera le realizó el control de signos vitales.				
12	El personal de enfermería ayudo a mejorar su problema de salud.				
<b>EMPATÍA</b>					
13	La enfermera lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.				
14	La enfermera lo saluda al ingresar.				
15	La enfermera le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó en su atención.				
16	La información brindada es clara y precisa.				
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
17	Los carteles, letrero y flechas del hospital son adecuados para orientar a los pacientes.				
18	El hospital cuenta con personal que oriente a los pacientes.				
19	El consultorio cuenta con el mobiliario adecuado.				
20	El consultorio estuvo limpio y ordenado.				

**INTERPRETACIÓN:**

Mala	Regular	Buena
20-39	40-60	61-80

**Anexo 4**  
**Ficha de validación de instrumentos de medición**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, Arequipa 2021.

**Instrumento:** Cuestionario de satisfacción del usuario

**Nombre del Experto:** Gladys Carmela Argüelles Peralta

Estimado(a) Juez Experto(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión u observación de los ítems, según los criterios siguientes:

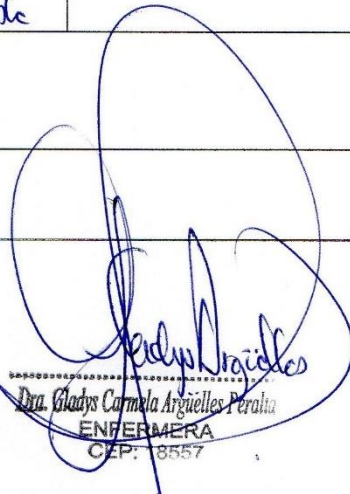
**II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

--

Nombre: Doa. Gladys Argüelles Peralta  
No. DNI: 2954826

  
Doa. Gladys Carmela Argüelles Peralta  
ENFERMERA  
CEP: 18557

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, Arequipa 2021.

**Instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

**Nombre del Experto:** Gladys Carmela Argüelles Peralta

Estimado(a) Juez Experto(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión u observación de los ítems, según los criterios siguientes:

**II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

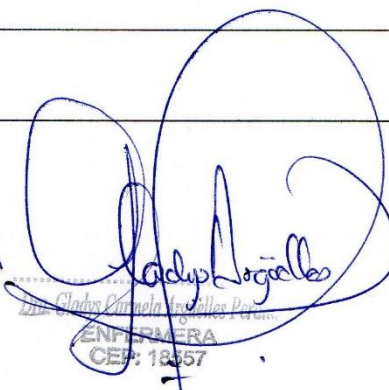
Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

--

Nombre:  
No. DNI:

Jrc. Gladys Argüelles Peralta  
29570829



ENFERMERA  
CEP: 18357





**INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, Arequipa 2021.

**Instrumento:** Cuestionario de satisfacción del usuario

**Nombre del Experto:** Victoria Segovia de Romero

Estimado(a) Juez Experto(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión u observación de los ítems, según los criterios siguientes:

**II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

Nombre: Victoria E. Segovia de Romero  
No. DNI: 24362700

Dra. Victoria E. Segovia de R.  
DOCENTE  
C.E.P. 3031



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del hospital municipal Arequipa, Arequipa 2021.

**Instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

**Nombre del Experto:** Victoria Segovia de Romero

Estimado(a) Juez Experto(a): De acuerdo a su amplia experiencia académica y con la finalidad de determinar la validez de contenido del instrumento, mucho agradeceré emitir su opinión u observación de los ítems, según los criterios siguientes:

**II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

Nombre: Victoria E. Segovia de Romero  
No. DNI: 29362700

  
 .....  
**Dr. Victoria E. Segovia de R**  
**DOCENTE**  
**CEP: 3851**

**Anexo 5**  
**Base de datos**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
4	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
7	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
8	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
9	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
10	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
11	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
12	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
13	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
15	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
16	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
18	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
20	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
23	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
24	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
25	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
26	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
27	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
28	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
29	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
30	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
31	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
33	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2
35	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
36	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
37	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
39	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
40	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
41	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
42	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
43	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

44	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	
45	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
46	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
47	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
48	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
49	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	
51	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
52	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
53	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
54	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
55	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
56	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
57	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
58	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
59	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
60	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
61	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
62	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
63	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
64	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
65	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
66	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
67	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
68	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
69	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
71	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
72	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
73	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
75	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
76	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
77	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
78	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
79	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
81	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
82	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
83	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
84	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
85	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
86	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
87	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2

88	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2
89	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
90	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
91	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
92	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
93	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
94	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
95	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
96	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
97	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
98	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
99	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
100	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
101	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
102	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
103	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
104	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
105	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
106	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
107	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
108	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
109	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
110	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
111	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
112	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
113	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
114	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
115	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
116	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
117	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
118	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
119	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
120	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
121	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
122	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
123	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2
124	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
125	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
126	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
127	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
128	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
129	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
130	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
131	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2

132	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
133	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
134	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
135	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
136	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
137	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
138	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
139	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
140	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
141	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
142	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
143	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
144	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
145	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
146	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
147	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
148	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
149	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
150	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
151	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
152	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
153	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
154	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2
155	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
156	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
157	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
158	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
159	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1
160	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
161	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
162	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
163	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
164	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
165	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
166	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
167	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
168	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
169	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
9	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
15	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
16	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
18	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
20	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
21	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3
24	4	3	4	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4
25	3	4	4	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4	3
26	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	3
27	4	3	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3
28	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3
29	3	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	3
30	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	3
31	4	3	4	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4
32	3	4	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4
33	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3
34	3	4	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	4
35	3	4	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3
36	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	4
37	4	4	3	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	4
38	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3
39	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	4
40	3	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	4	3
41	3	4	4	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	4
42	4	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	4
43	4	4	4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4
44	4	3	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3
45	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4
46	4	3	4	4	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4
47	3	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3
48	3	4	4	4	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	4	3
49	3	3	3	4	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3
50	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	4	4

51	4	3	4	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4
52	4	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	3
53	3	3	4	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	4	3
54	3	4	4	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	4	3
55	3	3	4	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	4
56	4	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
57	4	3	3	4	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
58	3	3	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
59	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
60	4	3	4	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
61	3	3	3	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
62	3	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
63	4	4	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
64	4	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
65	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	1
66	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1
67	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	2	2	1	2	2	1	1	2
68	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2
69	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	1	2
70	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2
71	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	1	1	1	1	2
72	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4
73	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3
74	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	3	3	4
75	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	1	1	4	3
76	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	1	1	3	3	4
77	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	1	4	1	3	3
78	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3	1	1	2	4	3	3
79	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	4
80	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	1	2	2	1	3	3
81	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	1	1	1	2	4	3
82	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	3	3
83	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	4	4
84	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	2	2	1	2	1	3	3
85	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	2	1	2	1	4	3
86	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3
88	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	2	2	2	1	1	3	4
89	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	1	2	3	4
90	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	2	4	4
91	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	2	1	1	1	2	4	3
92	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	1	1	1	2	2	4	4
93	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	1	2	2	2	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1
95	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1



96	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2	1	2	2	1	2	1
97	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	2	1	2	1	1	2
98	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1
99	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	1	2	2	1	1	2	1	1
100	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2
101	4	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
102	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
103	3	3	4	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
104	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4
105	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3
106	3	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4
107	4	4	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4
108	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3
109	4	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	4
110	4	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4
111	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	4
112	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4
113	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3
114	3	3	3	4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3
115	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4
116	4	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
117	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
118	3	4	4	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
119	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
120	4	4	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
121	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
122	4	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
123	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
124	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
125	4	3	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
126	3	4	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3
127	3	4	4	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
128	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
129	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2
130	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	2	1	1
131	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2
132	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	2	2	1
133	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	2	2
134	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1
135	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	1	1
136	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	1
137	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	1
138	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	2
139	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1
140	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2

141	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	1	2	2
142	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2
143	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	2
144	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	1
145	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	1	1	1
147	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2
148	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	1
149	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
150	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
151	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
152	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
153	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
154	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
155	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
156	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
157	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
158	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
159	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
160	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
162	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
163	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
164	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
165	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
166	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
168	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
169	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
P10	N Numérico	8	2	El personal de enfermería es confiable y se le...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P11	N Numérico	8	2	El personal de enfermería se identifica ante u...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P12	N Numérico	8	2	El personal de enfermería es respetuoso al at...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P13	N Numérico	8	2	El personal de enfermería se dirige a su pers...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P14	N Numérico	8	2	En el hospital atienden respetando el orden d...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P15	N Numérico	8	2	El personal de enfermería es tolerante con lo...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P16	N Numérico	8	2	El personal de enfermería trata con empatía a...	{1,00, No}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P17	N Numérico	8	2	Usted fue atendido a la hora programada.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P18	N Numérico	8	2	Usted fue atendido a la gravedad de su salud	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P19	N Numérico	8	2	El personal de enfermería es claro en la expli...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P20	N Numérico	8	2	El personal de enfermería entiende su dolor, ...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P21	N Numérico	8	2	La atención en admisión o caja fue rápida.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P22	N Numérico	8	2	La atención en el consultorio fue buena.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P23	N Numérico	8	2	La enfermera le brinda apoyo físico (levantars...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P24	N Numérico	8	2	Todos profesionales y personal del hospital le...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P25	N Numérico	8	2	La enfermera contestó sus dudas.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P26	N Numérico	8	2	Durante su atención en el consultorio se resp...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P27	N Numérico	8	2	La enfermera le realizó el control de signos v...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P28	N Numérico	8	2	El personal de enfermería ayudó a mejorar su...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P29	N Numérico	8	2	La enfermera lo trató con amabilidad, respeto...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P30	N Numérico	8	2	La enfermera lo saludó al ingresar.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P31	N Numérico	8	2	La enfermera le brindada es clara y precisa.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P32	N Numérico	8	2	La información brindada es clara y precisa.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P33	N Numérico	8	2	Los carteles, letrero y flechas del hospital so...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P34	N Numérico	8	2	El hospital cuenta con personal que orienta a...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P35	N Numérico	8	2	El consultorio cuenta con el mobiliario adecua...	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
P36	N Numérico	8	2	El consultorio estuvo limpio y ordenado.	{1,00, Nunc}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
49										
50										

**Anexo 6**  
**Informe de Turnitin al 28% de similitud**

# Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general del Hospital Municipal Arequipa, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://ediciones.ungs.edu.ar">ediciones.ungs.edu.ar</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://creativecommons.org">creativecommons.org</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://catedrapaz10lat.blogspot.com">catedrapaz10lat.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	actividad1.uni.blogspot.com Fuente de Internet	1 %
10	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibilografia

Activo













# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, GOMEZ CALSIN MARYORI LIZBETH, identificada con DNI 75867492 y QUICANA HUAMANI LISVANIA SONIA, identificada con DNI 46759770 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **“SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL MUNICIPAL AREQUIPA, AREQUIPA 2021.”**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 03 de noviembre del 2021



*Mg. Giorgia A. Aquije Cárdenas*  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

El que suscribe DIRECTOR ELISBAN ISAAC VERA ZEBALLOS del “Hospital Municipal Arequipa”.

Mediante el presente documento

Hace constar:


Que, GOMEZ CALSIN MARYORI LIZBETH, identificada con DNI 75867492 y QUICAÑA HUAMANI LISVANIA SONIA, identificada con DNI 46759770, del programa académico de enfermería, quien vienen desarrollando la tesis profesional titulada **“SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL MUNICIPAL AREQUIPA, AREQUIPA 2021.”**

Se autoriza aplicación de instrumentos: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO.

Se expide el presente documento a solicitud de las interesadas.

Arequipa, 15 de Diciembre del 2021

 ESTABLECIMIENTO DE SALUD MUNICIPAL  
ESAMU

  
Dr. Elisban Isaac Vera Zeballos  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.P. 50618

DIRECTOR