



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO
MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA - 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

Flor Eliana Guerra Guillen

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Enfermería

Docente asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cardenas

Código Orcid N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, 2022

Mg. Giorgio Aquije Cardenas

Asesor

Dra. Juana María Marcos Romero

Presidente

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

Secretario

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

Miembro

DEDICATORIA

A DIOS, por darme fuerzas y ser mi guía en todo momento.

A mi madre, Hijos, esposo y hermanos agradecerles por el apoyo incondicional para seguir adelante y poder compartir mi alegría y decirles que nunca es tarde para lograr un objetivo.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por acogerme en su casa de estudios, siendo un honor ser parte de ella y permitirme alcanzar una de mis metas.

A mis docentes por sus enseñanzas, dejando un legado muy importante el cual se ira fortaleciendo en el transcurso de mi vida profesional.

Al Centro de Salud de los Aquijes por acceder al desarrollo de esta investigación.

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

La presente investigación es de tipo básica y con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo integrada por 98 pacientes adultos mayores en el Centro de Salud de los Aquijes. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta; y su instrumento fue el cuestionario para evaluar la calidad de atención y el cuestionario para evaluar la satisfacción. En cuanto a la variable satisfacción el 6.1% recae en medio y el 93.9% en alto.

Se ha logrado determinar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiendo obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman 0.521 con un p valor = 0.000

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, adulto mayor, centro de salud.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the elderly patient at the Los Aquijes Health Center, Ica - 2021.

The present investigation is of a basic type and with a non-experimental, cross-sectional, correlational descriptive design. The sample consisted of 98 elderly patients at the Los Aquijes Health Center. The data collection technique used was the survey; and its instrument was the questionnaire to evaluate the quality of care and the questionnaire to evaluate satisfaction. Regarding the satisfaction variable, 6.1% falls in the middle and 93.9% in high.

It has been achieved that there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the elderly patient in the Aquijes Health Center, Ica - 2021; having obtained a Spearman Rho correlation value 0.521 with a p value = 0.000

Keywords: Quality of care, satisfaction, elderly, health center.

ÍNDICE GENERAL

Resumen	v
I. INTRODUCCIÓN	9
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1. Descripción del problema	11
2.2. Pregunta de investigación general	13
2.3. Problemas específicos.....	13
2.4. Justificación e Importancia	14
2.5. Objetivo general.....	15
2.6. Objetivos específicos.....	15
2.7. Alcances y limitaciones	155
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Antecedentes	17
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Marco Conceptual	48
IV. METODOLOGÍA	50
4.1. Tipo y nivel de investigación	50
4.2. Diseño de investigación	50
4.3. Poblacion y muestra	51
4.4. Hipótesis general y específica	52
4.5. Identificación de las Variables	53
4.6. Operacionalización de Variables	54

4.7. Recolección de datos.....	56
V. RESULTADOS	59
5.1. Presentación de resultados	59
5.2. Interpretación de datos	70
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	72
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	72
6.2. Comparación de resultados con marco teórico	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	82
ANEXO	87
Anexo 1. Matriz de Consistencia	88
Anexo 02: Instrumento	90
Anexo 03: Validación y confiabilidad del instrumento	97
Anexo 04: Carta de presentación	107
Anexo 05: Constancia de aprobación para recolectar datos	109
Anexo 06: Base de datos	109
Anexo 07: Evidencias fotográficas	109
Anexo 08: Reporte de turnitin	109

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en relación a los servicios de salud debe ser sostenida y constantemente evaluada y perfeccionada, con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, basada en principios de ética, oportunidad, equidad, integralidad y accesibilidad. Tanto la calidad de atención como la satisfacción de los usuarios engloban diversos componentes.¹

Tradicionalmente el sistema de salud ha estado enfocado en atender patologías, diagnosticar, aliviar síntomas y curar. Sin embargo, el usuario adulto mayor, que suele tener características muy particulares, requiere un abordaje diferenciado que responda a los cambios que experimenta por causa de la transición demográfica y epidemiológica. En el Perú, las principales causas de consulta externa en la población adulta mayor son las infecciones de las vías respiratorias agudas, afecciones dentales, enfermedades del sistema osteomuscular, enfermedades digestivas y enfermedades no transmisibles.²

Es por ello que a través de la presente investigación que se elaboró se busca determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021, con lo cual se tendría información estadística valiosa para tomar las medidas necesarias que permitan mejorar la calidad de atención, de manera que se les brinde un trato amable, ser empático con el paciente para poder entenderlo y darle la atención debida; esto no solo influirá en la satisfacción del paciente sino también en la mejora de salud.

El presente trabajo de investigación estuvo conformado por los siguientes capítulos:

En el capítulo I. Introducción; se redactó la introducción del presente proyecto de investigación.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; se redactó el planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos y finalmente la justificación y la importancia.

Capítulo III. Marco teórico; se redactó los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; se redactó el tipo y diseño de investigación; se formulará la hipótesis general como específicas; variables, operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de los datos.

Capítulo V. Resultados, se tuvo en cuenta la presentación de resultados así como la interpretación de ellos.

Capítulo VI. Análisis de los resultados; se elaboró el análisis descriptivo de los resultados, así como la comparación de resultados con el marco teórico.

Finalmente se consideró las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

En la actualidad, el sistema de salud viene teniendo una serie de deficiencias, las cuales se agravan con la calidad de atención que se les brinda a los pacientes, indistintamente de la edad que pueda tener. El personal de salud debe tener claro que la forma en la que realizan su atención debe de girar en torno a la edad que tenga el paciente, pues el trato de un paciente en edad infantil o adulto mayor, es muy diferente que a la de un joven o una persona adulta, por lo que al realizar un tratamiento o cualquier acción se debe de tener en cuenta ello; hoy en día en el sistema de salud por los mismos niveles de estrés a los cuales se encuentran sometidos, lo cual conlleva a que no realicen de forma adecuada su servicio; se debe tener claro que una forma de saber si se está brindando una buena atención es a través de la satisfacción de los usuarios; siendo la vejez una etapa no solo difícil sino también complicada, por lo que es necesario tener otro tipo de atención en ellos.

En el contexto internacional, en un estudio realizado en Ecuador exactamente en un Hospital de Esmeraldas relacionado a la atención que brinda el personal de enfermería, se obtuvieron como resultados que un 44% de adultos mayores encuestados señalan que han recibido cierto nivel de apoyo por parte del personal, pero que este no ha sido constante, mientras que el 24% de adultos mayores manifestó no haber recibido ningún tipo de apoyo por parte del personal de salud; en relación a la prontitud con la que se atendían sus necesidades, el 20% de pacientes señaló que nunca el personal de salud demuestra una respuesta pronta y oportuna a sus necesidades. Si bien estos resultados reflejan que la mayoría de pacientes, es decir más del 50% en relación al apoyo recibido y el 80% en relación a la prontitud del servicio están conformes con la atención recibida, un porcentaje de pacientes señalan percibir que no reciben una adecuada atención por parte del personal de salud, de modo que se puede señalar que si bien el desempeño del personal de salud es adecuado, hay aspectos que se deben de mejorar.³

En el contexto nacional, al realizar una evaluación de las condiciones en las que se brinda el servicio de salud en las diversa regiones, provincias y distritos, el resultado obtenido es sumamente preocupante, ya que si bien el Estado destina de forma anual un presupuesto para el pago del salario del personal, así como para el mantenimiento de las instalaciones, estos recursos parecen ser insuficientes, ya que durante la atención al paciente se observa un escaso número de doctores y enfermeros por centro de salud, no existe disponibilidad de especialidades en todos los hospitales debiéndose derivar a hospitales específicos lo cual hace que no existan suficientes camas para atender a todos los traslados, la infraestructura se muestra deficiente y los equipos empleados carecen de mantenimiento adecuado, lo cual genera en los pacientes elevados niveles de incomodidad ya que consideran que no se les brinda una atención adecuada a pesar del pago de impuestos, donde los casos de corrupción y favoritismos agravan aún más las condiciones de la atención. Si bien es cierto estas condiciones son percibidas por todos los pacientes, son los adultos mayores

quienes se ven más afectados, sobre todo aquellos de bajos recursos cuya única fuente de atención a su salud es el servicio de salud público, donde su fragilidad y debilitamiento físico se ven empeorados por altas horas de espera por una atención, un trato indiferente por el personal, hacen muchos adultos mayores no sientan desvalorizados como personas durante el proceso atención que genera un decaimiento en su estado de ánimo y por ende, un agravamiento de su salud, esto se ve afianzado con los resultados obtenidos en el Centro Materno donde la calidad de atención alcanza un nivel regular.⁴

En el Hospital II-2 Tarapoto se han logrado identificar incomodidades de los adultos mayores relacionadas con la atención recibida por el personal de salud, que se refleja en quejas, reclamos y denuncias que muchos de ellos realizan aduciendo malos tratos, incumplimiento de citas, negligencia en la atención, carencia de medicinas, excesivos tiempos de espera por una atención, escasa información sobre los procedimientos a los que son sometidos, entre otros factores que le generan elevados niveles de insatisfacción y considerar que el servicio de salud que disponen es de una baja calidad que no contribuye en la mejora de su salud, por el contrario, en muchos casos consideran que todos los sentimientos negativos que experimentan durante el proceso de atención agrava más su estado anímico, emocional y físico.⁵ en el PS Los Aquijes, se evidencia malestar en los adultos mayores respecto al tiempo de atención, esto es referido a los análisis realizados en el proceso de prácticas dentro del establecimiento lo cual permitió identificar la inconformidad propia de la edad, o es que sin darse cuenta el personal no está brindando una adecuada atención, repercutiendo en la satisfacción que logra tener el paciente sobre la manera en la que se le presta el servicio; a veces por la sobrecarga laboral, este estudio no solo busca establecer el grado de asociación entre las variables, sino también de forma independiente cada una de ellas será evaluada, logrando dar un mejor alcance y poder subsanar cualquier problemática evidenciada. a esto fue necesario resulta necesario realizar el presente estudio.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?

2.3. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?

2.4. Justificación e Importancia

La realización del presente estudio, tuvo en cuenta tres aspectos los cuales se mencionan a continuación.

Justificación teórica: A través de la realización se logró recopilar información de fuentes primarias y secundarias, se ha observado que en diferentes trabajos no se cuenta con información adecuada del tema, dando poca referencia de ello; de manera que contribuirá afianzar más el tema, dando a conocer puntos relevantes como son definiciones, elementos, importancia, dimensiones, etc., de ambas variables, cada uno de ellas sustentados con sus respectivos autores, los cuales son considerados en las referencias bibliográficas.

Justificación práctica: Tiene justificación práctica, ya que permitió conocer que tan importante es la satisfacción en base a la presencia de calidad de atención del paciente de adulto mayor en centro de salud de los Aquijes en Ica. Esto en conjunto se va a lograr conocer cuando se estructure las variables de estudio en relación a la realidad del problema, permitiendo así tener una percepción de los que se puede concluir más adelante.

Justificación metodológica: Cuenta con sustento metodológico, ya que se logra definir el tipo y diseño de investigación que es, teniendo en cuenta también el

determinar una cantidad determinada para la población y de igual forma para la muestra de estudio, esto a través de un tipo de muestreo. Finalmente se determinó la técnica e instrumento de recolección de datos.

Importancia

La satisfacción en la persona y sobre todo en pacientes de alguna enfermedad ya sea la edad que tenga cumple un rol importante e influyente en la recuperación del mismo, esto cabe resaltar para tener en cuenta siempre el rol que cumplen los factores relacionados a ello, como puede ser el ambiente de los centros médicos, el apoyo familiar y por supuesto la calidad de atención que reciben, esto último fue seleccionado como variable de estudio en esta investigación y por lo cual fue importante de conocer y poder así ver el grado de relación que tiene con la satisfacción del adulto mayor.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2.6. Objetivos específicos

- OE1. Establecer la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.
- OE2. Establecer la relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.
- OE3. Establecer la relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La investigación tiene como alcance al Centro de Salud de los Aquijes; la población objeto del estudio fue los pacientes que se encuentran son adultos

mayores; el estudio explora la calidad de atención y la satisfacción. Por otro lado los resultados de la presente investigación pueden ser generalizados a poblaciones con características similares. Asimismo, sirve para la realización de estudios posteriores.

Limitaciones

Dentro de la limitación se tiene el no querer participar en la presente investigación, de manera que se tuvo que persuadir a cada paciente, explicando la importancia del estudio y como los resultados que se obtuvieron pueden cambiar la visión del profesional de salud, con lo cual podría desarrollarse una mayor empatía, de manera que al final tuvieron toda la predisposición de responder cada pregunta formulada en el cuestionario; asimismo el contexto en el cual se viene atravesando.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Solis G. (2018), con su estudio cuyo objetivo fue analizar la percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería en el área de medicina interna en el establecimiento de salud “A” de la ciudad de Esmeraldas; fundamentándose en un estudio descriptivo, con enfoque cuanti-cualitativo, de diseño transversal; se realizó una toma de muestra de 50 adultos mayores. Para la recolección de datos se realizó una encuesta cerrada. En los resultados obtenidos se evidenció que del total de adultos mayores que participaron del estudio, el 30% manifestó que no se les brinda un trato respetuoso durante el proceso de atención frente al 70% que considero recibir un trato respetuoso por parte del personal de salud, el 14% manifestó haber percibido algún tipo de maltrato frente al 86% que considera no sentirse maltratado, un 44% de adultos mayores señala que el personal de salud se preocupa por brindarles apoyo psicológico, frente a un 24% que consideran nunca haber percibido esa preocupación por parte del personal; así mismo, el 68% de adultos mayores indica que la atención recibida por el personal se realiza con prontitud, mientras que 20% señala no haber percibido ni experimentado pronta respuesta a sus necesidades. Concluyendo que, la mayoría de adultos mayores que participaron

del estudio demuestran una percepción positiva sobre los procesos de atención y cuidados que realiza el personal de enfermería para tratar sus necesidades, observándose un trabajo conjunto del personal para brindar una atención que responda a las necesidades de los usuarios.⁶

Los datos analizados en esta investigación permiten señalar que si bien la mayoría de adultos mayores participantes a quienes se les pregunto su apreciación sobre los cuidados que reciben por parte del personal de enfermería tuvieron una respuesta favorable, indicando sentirse bien atendidos por el personal, un grupo minoritario de ellos, aproximadamente el 30% considero no sentirse bien atendido, esto se debe a que la valoración que realiza el usuario sobre la atención recibida es individual y acorde a sus necesidades y expectativas, como cada persona posee necesidades y expectativas distintas, no todos los usuarios se mostrarán conforme con la forma en que se desarrolla un proceso de atención, sin embargo, si la mayoría considera recibir una buena atención, se puede considerar que el servicio ofrecido es adecuado.

Beltran E, Medellín J. (2016), con su estudio cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el Hospital Bosa nivel II, marzo, 2016; fundamentándose en un estudio descriptivo de tipo transversal; se realizó una toma de muestra de 169 pacientes. Para la recolección de datos se realizó una encuesta. En los resultados obtenidos se evidenció que del total de adultos mayores participantes del estudio el 50 al 55% cataloga la atención recibida por parte del personal como una atención buena, frente al 45% al 50% que no la cataloga como buena, así mismo, de un 77 al 81% de adultos mayores considera que el esperar más de dos días para que se le pueda asignar una cita es un factor negativo del proceso de atención.

Concluyendo que, la atención recibida en los en los servicios de medicina interna y medicina general, reporto en un 50-55% de la población como buena calidad.⁷

Con relación a los resultados obtenidos en la investigación se puede señalar que aproximadamente la mitad de los adultos mayores encuestados manifiesta mostrarse inconformes con el proceso de atención recibido en el hospital, donde el principal factor que genera esta disconformidad es el tiempo de espera por la asignación de una cita que en muchos casos es mayor a los dos días. De este modo, se puede señalar que un tiempo de espera excesivamente prolongado por la atención de salud es un determinante significativo en la satisfacción que experimenta el paciente.

Valle E. (2016), con su estudio cuyo objetivo fue el diagnóstico de la calidad de atención médica y su incidencia en la satisfacción del paciente en el centro de salud Quero en consulta externo; fundamentándose en un estudio cualitativo; se realizó una toma de muestra de 376 pacientes. Para la recolección de datos se realizó una encuesta. Concluyendo que, los niveles de satisfacción de los pacientes encuestados; los más relevantes fueron los siguientes: Tiempos de espera en la atención, instalaciones del centro de salud. Tiempo de atención médica, confianza en el médico, explicación de la toma de medicamentos, tipo de discriminación, problemas en el centro de salud.⁸

Esta investigación muestra los principales criterios que son tomados en cuenta por parte de los pacientes al momento de realizar una valoración sobre el nivel de calidad que se ofrece en el proceso de atención, indicando que estos factores son el tiempo con el que se le asigna la cita médica, el tiempo que tienen que esperar hasta entrar al hospital o consultorio, el nivel de seguridad que demuestra el personal de salud en el cumplimiento de sus funciones, la pertinencia de los medicamentos que se le ofrecen y la percepción que tienen sobre el trato que se les brinda en relación con los demás; de modo que, en caso desarrollen una valoración positiva de estos criterios se encuentran satisfechos con la atención, sin embargo, si desarrollan una valoración negativa se encuentran insatisfechos con la atención.

Antecedentes nacionales

Chujandama L. (2019), con su estudio cuyo objetivo fue determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II –2 Tarapoto, marzo – agosto 2018; fundamentándose en un estudio de tipo no experimental, cuantitativa, descriptiva, prospectiva, de corte transversal; siendo su población de 169 adultos, trabajándose con una muestra de 132. Para la recolección de datos se realizó un cuestionario. En los resultados obtenidos se evidenció que del total de adultos mayores pertenecientes a la muestra de estudio, un 97.7% mostró una percepción favorable hacia la dimensión biología del proceso de atención, un 95.5% mostró una percepción favorable hacia la dimensión psicológica del proceso de atención, un 97.7% mostró una percepción favorable hacia la dimensión sociocultural del proceso de atención.

Concluyendo que casi el total de pacientes adultos mayores se muestra satisfecho con el proceso de atención ya que perciben que son atendidos de forma integral, en los ámbitos bilógico, psicológico y sociocultural. ⁹

Los datos analizados en esta investigación permiten comprender que el proceso de atención que brinda el personal de salud al paciente debe de ser integral, es decir, no solo debe de centrarse en atender las dolencias físicas o enfermedades que padece el paciente, sino también debe contemplar el ámbito psicológico (como sus preocupaciones, temores, inseguridades, etc.) y sociocultural (como el respeto a sus creencias, ideologías, etc.). Si el personal logra brindar al paciente un proceso de atención que contemple estos tres ámbitos, se generara en el paciente una percepción positiva de los cuidados que recibe.

Morocco E. (2018), con su estudio cuyo objetivo fue determinar la atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017; fundamentándose en un estudio de tipo descriptivo, comparativo, con un diseño de corte transversal y no

experimental; trabajándose con una muestra de 100 pacientes. Para la recolección de datos se realizó un cuestionario. En los resultados obtenidos se evidenció que los pacientes que participaron de la muestra de estudio consideran que el nivel de atención recibido por parte del personal de enfermería es regular, siendo el total de pacientes adultos que consideran recibir este nivel de atención un 78%, mientras que el de pacientes adultos mayores asciende a un 74%. Concluyendo que, la percepción sobre la calidad de atención recibida es similar entre los pacientes adultos y adultos mayores sin encontrarse evidencias significativas entre los grupos muestrales, siendo esta percepción el recibir una atención de nivel regular.¹⁰

En base al análisis realizado a estos resultados se puede señalar que el poseer una mayor edad o una menor edad no es un factor determinante al momento de realizar una valoración sobre el nivel de calidad que brinda el personal de salud, ya que tanto los adultos como los adultos mayores que poseen ciertas diferencias biológicas coincidieron en valorar la atención en un nivel regular. De este modo, no se puede indicar que los adultos valoran criterios de calidad distintos a los adultos mayores, sino que la percepción de la calidad responde a los mismos criterios en ambos grupos etarios.

Ruiz M. (2017), con su estudio cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital ESSALUD I – Huariaca, Pasco – 2016; fundamentándose en un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de nivel relacional; se realizó una toma de muestra de 69 pacientes. Para la recolección de datos se realizó una entrevista y se aplicó una encuesta. En los datos analizados de la investigación se pudo poner en evidencia que del total de pacientes muestreados, un 74% consideran que los cuidados recibidos por el personal de enfermería les genera un nivel alto de satisfacción frente a un 26% de pacientes que consideran que los cuidados recibidos por el personal de enfermería les genera un nivel bajo de satisfacción.

Concluyendo que, el nivel de satisfacción del adulto mayor es alto sobre los cuidados que brinda la enfermera.¹¹

Los datos obtenidos de la investigación permiten señalar que el personal de enfermería cumple un rol fundamental en el nivel de satisfacción que experimentan los pacientes ya que son el personal que tiene un rol directo en su cuidado, de modo que el trato, cordialidad y empatía que demuestran para atender sus necesidades emocionales, así como su competencia y capacidad de respuesta que demuestran para atender sus dolencias y brindarles los cuidados establecidos por los doctores impactan de forma significativa en la valoración que realizan del servicio recibido y ello se refleja en su nivel de satisfacción.

Antecedentes regionales

Rivera F, Asto S. (2018), con su estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril – Setiembre 2017; fundamentándose en un estudio de tipo descriptivo; se realizó una toma de muestra de 108 pacientes. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta. En los resultados obtenidos se evidenció que del total de personas ancianas que participaron del proceso de investigación un 70% de ellos se mostró satisfechos con el nivel de atención recibido por parte del personal médico, donde los principales criterios que generaron esta satisfacción fueron el trato respetuoso y amable que percibieron durante el tiempo que se le brindaron los cuidados. Concluyendo que las variables satisfacción de los pacientes y calidad de la atención demuestran una relación significativa, estas variables no son estáticas y mucho menos determinadas, por el contrario, tienen un dinamismo periódico y son construidas por los pacientes en base a las atenciones que reciben diariamente por parte del personal de salud, por este motivo, estos criterios brindados en el servicio deben ser evaluados de forma constante a fin de identificar mejoras que puedan ser valoradas por el paciente.¹²

En base a los datos obtenidos y analizados en la investigación se puede señalar que el personal médico cumple un rol fundamental dentro del nivel de satisfacción que experimenta el paciente y que lo lleva a considerar la atención recibida como una atención de calidad, siendo uno de los principales determinantes de este nivel de satisfacción en los adultos mayores el recibir un trato amable y respetuoso durante el desarrollo de los cuidados, de modo que se puede señalar que los pacientes de mayor edad valoran significativamente el trato que reciben del personal de salud.

Madrid G. (2017), con su estudio cuyo objetivo fue describir la calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016; fundamentándose en un estudio no experimental, de corte transversal, con diseño descriptivo; se realizó una toma de muestra de 387 pacientes. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario. En los datos obtenidos en la investigación se pudo observar que del total de pacientes participantes del estudio, un 77% señalan que preferirían en la siguiente cita médica ser atendidos por otra enfermera, mientras que un 80% de la muestra considera que el tiempo de espera para recibir la atención de la enfermera es muy prolongado e incluso consideran que es dilatado de forma innecesaria.

Estos datos permiten concluir que el personal de enfermería que labora en el Hospital San José de Chíncha brinda un proceso de atención que deja disconformes e insatisfechos a los pacientes, debiéndose realizar un proceso de evaluación y mejora de las deficiencias a fin de generar mayor satisfacción en los pacientes.¹³

En base al análisis de la información presentada en la investigación se puede señalar que los pacientes que experimentan un tiempo prolongado de espera muestran un mayor nivel de insatisfacción y este se incrementa si perciben que la enfermera puede atenderlos, pero desarrollan otros procesos que consideran innecesarios y que generan que el tiempo de espera se dilate aún más, haciendo

que muchos pacientes no deseen volver a ser atendidos por la misma enfermera en la siguiente cita médica

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención

3.2.1.1. Definición de la calidad de atención

La calidad de atención se entiende como todas aquellas actividades humanas y técnicas que se planifican y ejecutan dentro de un determinado establecimiento de salud buscando alcanzar criterios de seguridad, eficiencia y eficacia que permitan lograr desarrollar un proceso de atención que genere un impacto positivo en los usuarios, buscando dar respuesta a sus necesidades, deseos y expectativas o incluso llegando superarlas, de modo que la institución pueda obtener una valoración positiva del servicio brindado.¹⁴

Por otro lado Ruiz¹¹, propone una definición donde la relaciona como aquel proceso de atención que se brinda al usuario el cual está sustentado en principios de oportunidad, humanidad, eficiencia, continuidad y personalización que responden a los estándares establecidos a nivel nacional e internacional para la atención de la salud, los cuales son reflejados por todo el personal de salud durante la interacción con el usuario que hace uso del servicio, asegurándose así de brindar un servicio más profesional y competente que colme o supere las expectativas del usuario.

Asimismo, Huacallo⁴ señala que consiste en asegurar desarrollar un proceso de atención que genere en el usuario altos niveles de confiabilidad, confianza y seguridad en el servicio, para lo cual su planificación y ejecución deben estar sustentados en los estándares establecidos a nivel nacional e internacional, así como a los códigos éticos que rigen los servicios de la salud. De modo que sea percible que la institución no solo se orienta a brindar una solución al problema de atención del usuario, sino que también busca asegurar que su estancia dentro del centro de salud sea valorada positivamente.

Se puede entender que la calidad de la atención es un proceso de innovación constante cuyo fin último es el logro de la excelencia en el servicio brindado el cual sea valorado por los usuarios, para ello, toda institución que está en la búsqueda de lograr la calidad de la atención realiza análisis continuos sobre su desempeño y su impacto en el usuario, sobre los cuales desarrolla procesos creativos e innovadores a fin de incrementar su eficacia y su capacidad de respuesta en la atención de las necesidades de los usuarios, de modo que se genere en ellos mayor satisfacción y complacencia al hacer uso de estos servicios.¹⁵

Así mismo Boza¹⁶, señala que la búsqueda de la calidad en el servicio de salud no se puede delimitar únicamente a tratar de implantar ciertos elementos de la calidad según conveniencia de la institución, sino que se debe de implantar de forma integral, asegurando incorporar al proceso de atención cada uno de los elementos técnicos, humanos, objetivos y subjetivos que hagan posible el logro de la calidad a través de la mejora de la efectividad en atención brindada direccionada pertinentemente a lograr la satisfacción del usuario en cada una de las fases del servicio. .

Finalmente Santibañez¹⁷, apoyándose en lo señalado por la Organización Mundial de Salud (OMS) indica que en la asistencia sanitaria la calidad de la atención se entiende como aquel proceso desarrollado para la prestación del servicio de salud en el cual se busca asegurar la satisfacción de todas las necesidades del usuario, tanto físicas como emocionales, destinando aquellos recursos humanos y técnicos que den una solución óptima y pertinente a su problema que lo aqueja, que permita obtener de él una valoración positiva del servicio basada en la satisfacción que obtuvo durante todo el proceso en el que hizo uso del servicio.

En base a los aportes dados por los diversos autores, se puede definir la calidad de atención como todo aquel conjunto de acciones, procesos y estrategias que desarrolla el establecimiento de salud para asegurar que el usuario se sienta satisfecho física y emocionalmente al hacer uso del servicio

brindado, para lo cual es necesario el cumplimiento de los estándares nacionales, internacionales, así como el código de ética de la salud que optimicen la actuación del personal profesional, así como el asegurar una adecuada relación entre las capacidades técnicas y humanas que dispone el hospital con las necesidades, demandas y expectativas del usuario, de modo que todos los procesos que intervienen en el proceso de atención estén orientados en generar altos niveles de satisfacción en el usuario.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

De acuerdo a Morocco¹⁰, de acuerdo a lo que señala MINSA las dimensiones son las siguientes:

Calidad técnica: Está referida al uso de la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad ética, riesgo-beneficio (elemento tangible), es decir con acciones y procedimientos seguros y comprobados, que se evalúa a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares. La atención de Enfermería en esta dimensión se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnica de enfermería, demostrando competencia al brindar una atención oportuna y continua, previniendo situaciones de riesgo. **Calidad humana:** Referido al aspecto humanístico de la atención como aspecto fundamental o la razón de ser de los servicios de salud; es decir, de las relaciones interpersonales, grado de interacción y comunicación que se muestran entre el usuario o paciente y el profesional de salud. Tiene como características: las relaciones interpersonales proveedor-usuario, el respeto a los derechos humanos, información completa veraz y oportuna entendida por el usuario, confianza, amabilidad, empatía, trato cordial y cálido en la atención, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente.

Calidad de entorno: Referida al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico en las condiciones de comodidad y confort,

privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio que se le ofrece en un establecimiento de salud; es decir, que está dado por el conjunto de elementos y circunstancias que permiten al usuario sentirse a gusto o satisfecho.

3.2.1.3. Características de la calidad de atención

Para el MINSA¹⁸, la calidad de la atención se basa en las siguientes características:

-La calidad de la atención en los servicios de salud es una necesidad inherente a todas las personas ya que busca asegurar su bienestar y calidad de vida, por lo tanto, constituye una respuesta inmediata al derecho internacional de acceso a la salud con el que cuentan las personas sin distinción alguna. -La búsqueda de la calidad que se refleja en diseñar mecanismos y estrategias que logren mejorar la atención de la salud es una aspiración y anhelo de toda sociedad.

-El recibir un proceso de atención considerado de calidad no debe constituirse una opulencia a la cual puedan acceder únicamente aquellas personas que demuestran poseer mayor poder adquisitivo, sino que deben de constituirse como un bien al que pueden y deben acceder todas las personas que requieren del cuidado de su salud, por lo que se constituye como una política de Estado.

-Si bien se debe garantizar que toda persona pueda acceder a una atención de calidad en los servicios de salud, se debe de entender que una idea de calidad no debe de ser impuesta, sino que debe de partir de las necesidades, intereses, demandas y aspectos culturales de cada sociedad, de modo que cada ciudadano se sienta satisfecho con el servicio recibido ya que este responde a su realidad inmediata, a su entorno local, de modo que no solo le permite garantizar su cuidado de salud sino también el sentirse bien consigo mismo.

-El juez que determina el nivel de calidad que posee la atención de un determinado servicio es el usuario, quien determina esta calidad en base a

una valoración de cómo el proceso de atención recibido cumple con sus expectativas, demandas, necesidades e intereses en relación al cuidado de la salud, por lo cual, esta valoración puede cambiar entre dos o más personas que hacen uso de un mismo servicio, ya que se ven influidas por aspectos subjetivos personales, culturales y sociales. Por esta razón, todo proceso de búsqueda de la calidad debe partir del usuario, de la identificación de sus necesidades, intereses y demandas.

-La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos.

Como se puede analizar en la información presentada por el autor, existen diversas características que logran identificar y comprender el término calidad dentro del servicio de salud. Dentro de estas características se pueden mencionar como principales el hecho de que la calidad se refleja en como un servicio responde a las necesidades, expectativas y demandas de los pacientes, por lo cual es el paciente quien determina si el proceso de atención recibido es de calidad o no, por lo cual su búsqueda debe partir de identificar las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios que se van a dar respuesta con el servicio acorde a la realidad cultural y social del entorno en que se desenvuelven. Una segunda característica que se considera importante es que no se puede hablar de calidad si esta es únicamente impulsada por un miembro de la institución, de modo que si un personal de salud o área de salud cumple sus labores a cabalidad, mientras que las otras áreas no cumplan sus labores con el mismo compromiso, no se podrá generar esa valoración positiva del usuario sobre el servicio que brinda la institución, por lo cual debe de asegurarse la contribución de todos los integrantes de la institución para el logro de la tan ansiada calidad. Una tercera característica que resulta importante analizar es que un servicio para que sea considerado de calidad no debe estar condicionado al poder adquisitivo que posee el usuario, sino que debe de ser equitativo para todos los usuarios que requieran el cuidado de su salud, ya que si el usuario percibe que existe una distinción en el servicio ofrecido en base al poder adquisitivo que posee una persona, su valoración va a ser negativa y generará en él un bajo nivel de satisfacción.

3.2.1.4. Prácticas que contribuyen a la calidad de atención

Para Lazo et al¹⁹, son muchas las prácticas que contribuyen a la calidad de la atención, algunas de estas son:

Estandarización de procesos de atención: Busca dar respuesta a uno de los grandes problemas que se presenten en los centros hospitalarios al momento de brindar la atención y cuidado al paciente, que consiste principalmente en que a pesar de que dos pacientes acuden al mismo centro hospitalario y de que presentan el mismo problema de salud, en muchos casos no se les brinda el mismo trato y atención, esto debido principalmente a las preferencias personales o el poder adquisitivo de los pacientes. Por este motivo, resulta fundamental establecer procesos estándares en la atención a los pacientes, de modo que no exista y no se permita hacer una diferenciación entre los pacientes al momento de brindarles el servicio, asegurando así brindar un servicio equitativo sin ningún tipo de discriminación.

Establecer procesos de atención estandarizados a través de guías prácticas de atención, de modo que se logre asegurar que los procedimientos que se van a desarrollar al brindar el servicio al paciente queden claramente definidos en las guías prácticas de atención, que deben de ser aprendidas pertinentemente por parte del personal de salud, de modo que todos desarrollen los mismos procesos frente a un mismo procedimiento y además deben de ser comunicadas a los pacientes a través de folletos o revistas, de modo que también puedan hacer un control sobre el desempeño del personal que le brinda el servicio. De este modo, no solo se garantiza brindar una atención pertinente, eficaz y estandarizada, sino que también se garantiza el control por parte del usuario, evitando así el surgimiento de inequidades en el servicio de salud.

Desarrollo de guías de práctica clínica basadas en evidencia científica: Son definidas como declaraciones que incluyen recomendaciones destinadas a optimizar la atención al paciente, que se elaboraron mediante la revisión

sistemática de las evidencias existentes y la evaluación de riesgos y beneficios de las diferentes opciones de cuidados.

Incorporación del enfoque centrado en la persona: Una de las principales críticas que reciben los centros de salud es que se descuida la individualización de la atención. Por ello, diversas investigaciones han manifestado que en muchos casos, la labor del personal de salud se ve mitigada por la deshumanización de su labor y la preferencia por la automatización de la misma, dejando de lado las inquietudes y temores del paciente que no son atendidas. Frente a esta problemática, resulta fundamental que en los centros de salud se incorpore un enfoque de atención centrado en la persona, de modo que no se olvide que se interactúa con un ser humano que tiene preocupaciones, necesidades, temores individuales que también deben ser atendidos junto con el procedimiento médico que se le brinda, reconociendo su dignidad y valor como persona que lo hacen merecedora de una atención personalizada e individualizada

Según el análisis de la información presentada, se puede señalar que la calidad de la atención, si bien es valorada por el paciente, esta valoración se da por la percepción de cómo se desarrollan las prácticas de atención y cuidado dentro del centro de salud, tanto por el personal médico como administrativo. Por esta razón existen prácticas que permiten mejorar el servicio de la salud a fin de que sea más valorado por el paciente. La primera práctica que menciona el autor es la de estandarizar los procedimientos de atención, de modo que se evite que a un paciente se le brinde una atención y a otro paciente que requiere el mismo servicio se le brinde otro tipo de atención ya sea por favoritismo del personal de salud o por un mayor poder adquisitivo del paciente, por ello, es necesario establecer procesos comunes a los procedimientos médicos según los problemas de salud que presenten los usuarios de modo que se evite inequidades en la atención. La segunda práctica comprende el definir estos procesos estandarizados en guías de atención que deben ser aprendidas y cumplidas por el personal de salud, de modo que todos brinden la misma atención al paciente sin importar el turno o el ambiente en el que se presenten, así mismo, una parte importante de estas

guías es que deben ser comunicadas a los pacientes a fin de que contribuyan a garantizar su cumplimiento y comuniquen cualquier irregularidad. La tercera práctica que menciona el autor es desarrollar un enfoque centrado en la persona al momento de brindar la atención, lo cual quiere decir que si bien los procesos deben ser estandarizados, no se debe olvidar que se atiende a un ser humano, que posee emociones, sentimientos, miedos, temores e inseguridades que deben ser contempladas y valoradas por el personal de salud, comunicando que valora al paciente y tiene un alto sentido de respeto por su dignidad como persona.

3.2.1.5. Atributos de la calidad de atención

La calidad de atención cuenta con una serie de atributos claros que se pueden analizar y tener en cuenta, siendo estos los siguientes²⁰:

Oportunidad: Este atributo refleja la calidad del servicio de brindarse en el tiempo pertinente, exacto y acorde a las necesidades de los pacientes, sin que esto suponga asumir mayores riesgos o brindar un servicio de menor calidad, de modo que se eviten riesgos innecesarios.

Eficacia: Este atributo refleja la capacidad del servicio para brindar resultados óptimos esperados por el paciente en torno al cuidado de su salud, evitando desarrollar procesos innecesarios producto de normas poco claras o trámites administrativos que llevan a dilatar el servicio brindado.

Integralidad: Este atributo refleja la calidad del servicio que va más allá de atender la necesidad física de la persona, es decir, su problema de salud, sino que busca atender tanto su ámbito físico, emocional y psicológico como son sus preocupaciones, temores, inseguridades, etc., así mismo, da orientación y acompañamiento a los familiares sobre el estado del paciente y les proporciona información sobre los cuidados que se deben de tener así como las medidas preventivas a aplicar para evitar riesgos futuros.

Accesibilidad: Este atributo refleja la calidad del servicio para proporcionar condiciones de acceso que permitan garantizar que toda persona pueda hacer uso de sus servicios si así lo desea, ya que comprende que toda persona

merece recibir un trato igualitario, para lo cual brinda sus servicios en un lugar de fácil acceso, dispone de entradas para personas con capacidades diferentes, establece convenios para que personas de bajo nivel socioeconómico puedan acceder al servicio, etc.

Seguridad: Este atributo se refleja en la cualidad que tiene el servicio para garantizar que cada uno de los procedimientos y actuaciones del personal de salud están orientados al cuidado del paciente, de modo que no solo se reflejan en la mejora de su estado de salud, sino también en evitar que se asuman riesgos innecesarios o que pueda sufrir de otra dolencia o enfermedad durante el tratamiento brindado.

Respeto al usuario: Este atributo se refleja en la cualidad que el servicio demuestra para brindar un trato humanizado al paciente, entendiendo que antes que un paciente es un ser humano, poseedor de sentimientos, emociones, temores, inseguridades, de necesidades afectivas, pero sobre todo, poseedor de derechos, por lo cual se busca garantizar que desde el inicio de la atención se le brinde un trato digno, se le demuestre su valía como persona y lograr que perciba un verdadero interés por parte del personal que le brinda la atención.

Trabajo en equipo: Este atributo se refleja en la cualidad que el servicio demuestra para lograr que todo el personal de salud trabaje de manera articulada, donde todos asuman un mismo objetivo y trabajen conjuntamente en su logro, de modo que la responsabilidad no recaea sobre el personal asignado al cuidado del paciente, sino también del otro personal dispuesto a brindar su apoyo, del personal administrativo y personal de limpieza dispuestos a contribuir desde el cumplimiento de sus funciones.

Participación social: Este atributo se refleja en la cualidad que el servicio demuestra para interesarse e involucrarse en la atención de los problemas de salud presentes en el entorno donde desarrolla su actividad, por lo cual planifica acciones de capacitación y orientación a toda la comunidad sin necesidad que sean pacientes directos.

La información presentada por el autor, permite señalar que existen atributos comunes a todo proceso de atención que se desarrolla en el servicio a la salud, que son valorados por los pacientes y que lo llevan a considerar un servicio como de calidad o de baja calidad, los cuales podemos agrupar en cuatro categorías. En la primera categoría se pueden agrupar todos aquellos atributos relacionados con el servicio prestado, como la accesibilidad con la que se puede acceder al servicio, es decir, cuantas barreras existen para que un paciente pueda recibir la atención brindada en la institución; otro atributo es la integralidad y que refleja principalmente la capacidad del servicio para atender al paciente en su integralidad humana, tanto en la dolencia física, como en los problemas psicológicos, emocionales o afectivos que estos le generen; otro atributo que se puede mencionar en esta categoría es la oportunidad, que refleja principalmente la capacidad del servicio para ofrecer atención al paciente siempre que este lo requiera; otro atributo que se puede mencionar en esta categoría es la eficacia, que refleja principalmente la capacidad del servicio para brindar la atención esperada por el paciente evitando desarrollar procesos y trámites innecesarios sin que esto suponga una reducción de la calidad o un mayor riesgo para el paciente. En la segunda categoría se pueden mencionar todos aquellos atributos relacionados al desempeño del personal, en esta categoría se puede mencionar la seguridad con la que el personal desarrolla el proceso de atención, y que refleja principalmente en la cantidad de conocimientos y capacidades profesionales que demuestra poseer no solo para desarrollar los procedimientos de atención establecidos, sino también para dar solución a aquellos imprevistos que se puedan presentar durante la atención; otro atributo es el trabajo en equipo, que se refleja principalmente en la disposición que demuestra el personal de salud a brindar apoyo mutuo en la atención al paciente y que a su vez este apoyo sirva para brindar un servicio más rápido y más efectivo. En la tercera categoría se pueden agrupar todos aquellos atributos relacionados con el trato que se brinda al paciente en el que se puede mencionar el respeto al usuario, que es sumamente valorado por él ya que se le brinda un servicio donde se respeta su dignidad humana reflejado en la confidencialidad y privacidad que

se le brinda, el trato respetuoso y pleno cumplimiento de los derechos que posee como persona y que permiten lograr que el paciente mejore su estado emocional. Una cuarta categoría agrupa la proyección del proceso de atención a la comunidad, donde la institución desarrolla actividades orientadas a brindar a orientar y capacitar a la población sobre los problemas de salud que se pueden presentar y la forma en que se pueden prevenir, incluso cuando parte de esta sociedad no haya sido paciente de la institución. Como se observa, estos atributos reflejan la forma en que se desarrolla el proceso de atención en todos sus ámbitos.

3.2.1.6. Indicadores de la calidad de atención

Para Monguis²¹, señala que Donabedian, con base en la teoría de sistemas, estableció indicadores que se deben utilizar para medir el nivel de calidad de la asistencia médica, que son:

Indicadores de estructura: Agrupa todo aquel conjunto de atributos físicos, tangibles que posee la empresa y que son percibidos por el usuario durante el proceso de atención. Entre estos indicadores se pueden mencionar la infraestructura, los dispositivos médicos, la tecnología empleada, entre otros que facilitan o dificultan la labor del personal de salud. Una cualidad principal de estos indicadores es que tienen un cierto periodo de estabilidad, ya que su modificación supone un proceso de planificación y evaluación de riesgos, así como de beneficios, por lo que se mantendrán durante un periodo de tiempo hasta que se propicie el cambio.

Indicadores de proceso: Reúne todo el conjunto de cualidades que son percibibles dentro del proceso de atención y que son generados principalmente por el desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución en base a niveles de confiabilidad, responsabilidad, colaboración, entre otros que son observados por el paciente. Dentro de estos atributos se puede mencionar el trato que el personal de salud demuestra con sus colegas y con los pacientes, la comunicación que se genera dentro de la institución, el cumplimiento pertinente de las normas y códigos de ética en el cumplimiento de sus

funciones, las actitudes que demuestran, entre otros atributos que son observados durante su desempeño.

Indicadores de resultado: En estos indicadores se agrupan todos aquellos atributos relacionados con el impacto que el servicio de salud ofrecido al paciente contribuye a la mejora de su estado de salud y/o la superación de una enfermedad. Estos indicadores son los que tienen un mayor peso para la valoración que realiza el paciente sobre el servicio de salud, ya que el fin principal del paciente al acudir a un centro de salud es encontrar una solución a la dolencia o enfermedad que padece, por lo que si considera que el resultado de la atención contribuye a la solución de su dolencia o enfermedad, tendrá una valoración positiva sobre el servicio que allí se ofrece.

La información presentada por el autor permite comprender que la valoración que realiza un paciente sobre el proceso de atención que recibe y que lo lleva a considerarlo de calidad se refleja en indicadores comunes que pueden ser analizados por la institución prestadora del servicio a fin de mejorar la atención que brinda al paciente. En el primer grupo de indicadores se encuentran todos aquellos atributos propios de los elementos tangibles de la institución y que son observables y palpables por el usuario ya que hace uso de ellos, entre estos atributos se mencionan el diseño de la infraestructura de la institución, el estado de los bienes muebles e inmuebles, la calidad de los dispositivos médicos, entre otros y que brindan una sensación de seguridad al paciente, ya que considera que una institución preocupada en mantener en óptimas condiciones los materiales e instalaciones que utiliza la atención al paciente debe ofrecer un servicio de calidad. El segundo indicador agrupa todos aquellos atributos relacionados con el desenvolvimiento del personal de salud en el cumplimiento de sus funciones, tanto en las cualidades interpersonales demostradas, tales como un trato digno, una comunicación respetuosa, altos niveles de colaboración, seguridad en el cumplimiento de sus funciones, el respeto a las normas y procedimientos establecidos, entre otros, que son observados por el paciente y que le generan una valoración positiva, ya que considera que una institución preocupada por incorporar personal que altos

valores éticos y profesionales, lo hace con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los pacientes. El tercer atributo refleja la valoración que realiza el paciente sobre el resultado que obtiene una vez concluido el proceso de atención del paciente y como esta ha contribuido a la solución del problema de salud o dolencia que lo aqueja. Este indicador tiene un mayor peso para el paciente, ya que si no obtiene una solución a su dolencia, las valoraciones que realizó sobre la infraestructura y sobre el desempeño del personal de salud pasan a un segundo plano, por lo cual, el proceso de atención debe de obtener el resultado esperado por el paciente a fin de que sea valorado y considerado de calidad por él.

3.2.2. Satisfacción del paciente

3.2.2.1. Conceptualización de la satisfacción del paciente

En cuanto a la satisfacción como termino general, el grado de complacencia que obtiene una persona al hacer uso de un determinado servicio, el cual es determinado por comparar los resultados obtenidos al hacer uso del servicio con las expectativas que poseía antes de hacer uso del servicio.²²

Ruiz¹¹, manifiesta que es el nivel de bienestar que se refleja en el paciente, tanto en su estado de salud como en sus expresiones verbales a familiares, amigos y el propio personal de salud, y que son producidos principalmente por la valoración que realiza de los cuidados y atenciones que recibe del personal de salud durante su estancia en el hospital y de cómo estos contribuyen a su bienestar físico y emocional. Esta valoración puede ser positiva o negativa según la propia apreciación y es exclusivamente desarrollada por el paciente. La satisfacción del paciente es el grado de complacencia que se produce en el paciente al realizar una valoración del servicio recibido, a fin de determinar el nivel de congruencia que existe entre los resultados que ha obtenido y las expectativas que tenía del servicio, de modo que si existe una congruencia equitativa entre los resultados obtenidos y las expectativas previstas, se genera un sentimiento de satisfacción en el paciente, si en caso los resultados obtenidos sean mayores a las expectativas

previstas se genera un alto nivel de satisfacción en el paciente, mientras que si los resultados obtenidos son inferiores a las expectativas previstas se genera un bajo nivel de satisfacción en el paciente. La valoración para determinar esta congruencia se da en el ámbito subjetivo y por ende le corresponde únicamente al paciente determinarla.²³

También se dice, que la satisfacción del paciente es la piedra angular de la atención de salud, sirviendo como determinante para medir la calidad en las instituciones de salud.²⁴

Por otro lado, se puede definir a la satisfacción del paciente como la congruencia entre las expectativas de calidad del cuidado que los pacientes esperan y la que obtienen.²⁵

Saavedra et al²⁶, manifiestan que es la expresión de bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados que brinda la enfermera durante la hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje.

Finalmente, la satisfacción contiene componentes afectivos y cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto de una transacción específica y una experiencia de consumo. Esta evaluación se asocia a un juicio transitorio, susceptible a cambio.²⁷

En base a los aportes dados por los autores se puede definir la satisfacción del paciente el grado de complacencia que experimenta el paciente por el servicio recibido por parte del personal de salud durante su estancia en el hospital, el cual se determina principalmente al realizar una valoración subjetiva de cada uno de los elementos del servicio que ha percibido durante su atención y los resultados que ha obtenido con el mismo comparándolo con las expectativas previas que tenía del servicio, donde el resultado de esta valoración determina el nivel de satisfacción que puede ir desde muy alta hasta muy baja. La valoración realizada y que determina el nivel de satisfacción es subjetiva ya que responde a las necesidades, intereses y demandas de cada paciente, por lo cual también se pueden observar diversos

niveles de satisfacción entre dos o más pacientes que hacen uso del mismo servicio.

3.2.2.2. Factores influyentes en la satisfacción del paciente

Son diversos los factores que tienen a influir en la satisfacción del paciente al momento en que hace uso de un servicio de salud, entre los cuales se pueden mencionar el lograr una comunicación adecuada entre el paciente y el personal de salud. Un trato digno, humanizado y respetuoso durante todo el proceso de interacción. Una actitud positiva, cordial y empática del personal de salud hacia el paciente. Un ambiente cálido y acogedor, seguro y privado que le brinde tranquilidad emocional al paciente durante el proceso de cuidado. El identificar a cada paciente por su nombre propio, saludarlo en cada ocasión y solicitar su permiso para el desarrollo de un determinado procedimiento médico. Si bien existen más factores, todos estos tienen un objetivo principal, lograr un impacto positivo en el paciente sobre el servicio que se le brinda, comprendiendo que es el paciente el único responsable de realizar la valoración del servicio y determinar su calidad, siendo la forma más eficaz de garantizar una valoración óptima el garantizar que se sienta satisfecho con el servicio de salud que se le ha brindado.²⁸

Los factores que influyen en la satisfacción del paciente son variados, pero todos ellos son valorados únicamente por el paciente que hace uso del servicio, de modo el personal de salud no puede determinar la valoración que desarrolla el paciente, pero si pueden influir en esta valoración. Para lograrlo, deben orientar el servicio que ofrecen a las necesidades y expectativas que tiene el usuario sobre el servicio que va a recibir, de modo que al hacer uso del servicio contemple sus expectativas cumplidas o incluso superadas y se sienta satisfecho, se muestre dispuesto a volver a acudir al establecimiento o incluso pueda recomendarlo a sus familiares. Entre los factores que más comunes que llegan a influir en la satisfacción del paciente no solo se tienen las anteriormente mencionadas, sino también se pueden incluir la rapidez con la que se brinda el servicio, el estado de la infraestructura y los dispositivos

que se emplean durante la atención, el permitir que el paciente sea acompañado por un familiar durante la atención entre otros factores, que sumados a los mencionados anteriormente, pueden generar mayor confort y satisfacción en el paciente.

3.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dentro de las dimensiones consideradas se tiene las siguientes²⁹:

Dimensión técnica: Esta dimensión comprende la capacidad que demuestra el personal de salud para aplicar eficazmente todos aquellos conocimientos especializados que le permitan utilizar óptimamente procedimientos y dispositivos médicos durante todo el proceso de atención al paciente, tanto en la atención brindada de forma programada así como en cualquier imprevisto que pueda presentarse, asegurando brindar una atención a su salud que satisfaga sus necesidades, demandas y expectativas relacionadas al cuidado, recuperación y promoción de su salud.³⁰

Dimensión humana: Esta dimensión comprende la capacidad que demuestra el personal de salud para aplicar eficazmente virtudes y cualidades humanas durante la atención brindada al paciente, el cual no solo deben estar sustentadas en principios éticos existentes en el código de ética profesional o reglamento institucional, sino que además deben responder a las necesidades emocionales y afectivas del paciente, entendiendo que necesita recibir un trato digno durante todo el proceso de atención, de modo que no solo reciba un cuidado físico, sino también emocional y afectivo.

Dimensión de entorno: Esta dimensión comprende todas aquellas características, propiedades y propiedades del entorno donde se brinda la atención, que son percibirles por el paciente y que influyen en su valoración del proceso de atención recibido, que si bien no tienen una influencia directa en el cuidado de la salud que se le brinda al paciente si permiten generar un valor agregado que incremente su nivel de satisfacción. Entre los elementos que están presentes en esta dimensión se puede mencionar el diseño de la infraestructura de la institución, las condiciones en que se encuentra los

ambientes y los dispositivos utilizados, el nivel de privacidad y confiabilidad que se brinda, entre otros que son valorados y apreciados por el paciente. Como muestra la información analizada las dimensiones buscan analizar todos aquellos ámbitos presentes en el proceso de atención que se brinda al paciente y que son percibidos y valorados él. La primera dimensión comprende la capacidad técnica que demuestra el personal de salud, es decir, el conjunto de competencias y destrezas profesionales que ponen de manifiesto durante la atención y cuidado que se le brinda al paciente, por lo que no solo comprende cuando correctos y eficaces sean los procedimientos que desarrolla, sino también su capacidad para identificar el procedimiento más pertinente acorde a las necesidades y características del paciente, así como su competencia para responder ante diversas eventualidades que se puedan presentar y asegurar que estos no afecten el cuidado que se le brinda al paciente. La segunda dimensión comprende el aspecto humano de la atención, que se refleja principalmente en la forma en como el personal de salud interactúa con el paciente, entendiéndose que si bien hay procedimientos y un código de ética que se deben de cumplir, entiendo que el paciente ante todo es un ser humano poseedor de emociones y necesidades afectivas que deben ser atendidas a fin de garantizar su estabilidad psicológica, por ende, se esfuerza por brindar una atención que dignifique al paciente, brindándole un trato digno, respetando y tomando en cuenta sus decisiones, valorando su intimidad y proporcionándole la confianza y el tiempo necesario para escuchar todas sus preocupaciones y poder atenderlas. La tercera dimensión abarca las condiciones del entorno en donde se brinda la atención y que son percibibles por el paciente, que si bien no tienen una influencia directa en el cuidado del paciente, si lo tienen en su estado de ánimo y su sentido de seguridad y confianza, de este modo, cuando el paciente observa instalaciones bien diseñadas, con dispositivos médicos de vanguardia con un adecuado mantenimiento, ambientes acondicionados acordes al servicio que se brindan que garanticen el respeto a la privacidad e intimidad del paciente, con adecuados niveles de ventilación e iluminación, generan en el paciente

un estado de ánimo positivo durante todo el proceso de atención que lo llevan a valorar más el servicio recibido.

3.2.2.4. Elementos de la satisfacción del paciente

Como ya se mencionó, la satisfacción del paciente depende de la valoración que este haga del servicio que se le ofrece, por ello, se deben de incluir dentro de la planificación del servicio ofrecido todos aquellos elementos que son valorados por el paciente e influyen en su satisfacción. Únicamente cuando un servicio comprende la importancia de garantizar estos elementos puede ser capaz de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. De manera que se tiene los siguientes elementos:

Disponibilidad: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario poder acceder a la institución siempre que lo necesite, ya sea de forma programada o ante una emergencia surgida.

Accesibilidad: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario acudir al centro de salud de forma fácil y sencilla, sin necesidad de requerir transporte o movilidad especializada.

Cortesía: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario recibir un trato cordial y amable durante todo el proceso de atención, ya sea a través de una comunicación vía telefónica o interactuando directamente en el centro hospitalario, sustentado siempre en el respeto de los derechos fundamentales de la persona.

Agilidad: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario recibir una respuesta breve en su atención y cuidado, evitando el desarrollo de trámites y procesos innecesarios o tiempos de espera demasiado prolongados.

Confianza: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario sentirse seguro con la atención recibida, ya que este responde congruamente con todo lo ofrecido previamente al paciente, tanto en las formas de atención, el personal con el que se cuenta, los ambientes que se disponen, entre otros elementos que se promocionan y se dan a conocer a la población.

Competencia: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario sentirse seguro con la atención recibida, debido principalmente a la competencia profesional y humana que demuestra el personal de salud durante la atención al paciente, así como en el empleo de materiales y equipos actuales y en óptimas condiciones.

Comunicación: Comprende aquel elemento del servicio que le permite al usuario mantenerse informado de los procedimientos médicos que le van a brindar durante la atención a su salud, así como la libertad que siente para expresar sus dudas o temores al personal de salud y recibir una respuesta pertinente por parte de este. ³¹

Si bien las dimensiones de la satisfacción del paciente tratan de explicar de una forma más general aquellos atributos del servicio que generan una satisfacción al paciente, cuando se habla de elementos del servicio que producen satisfacción en el paciente se analizan atributos o cualidades más específicas de este servicio y que son directamente percibibles por el usuario mostrando conformidad o inconformidad con los mismos, entre los que se pueden mencionar la disponibilidad y accesibilidad del servicio, donde si el paciente percibe que puede acudir en fechas programadas o durante emergencia con la confianza de que recibirá una atención y que además acudir a la institución no es un proceso complejo se mostrara adecuadamente satisfecho con el servicio, así mismo, si percibe en el servicio recibido agilidad y confianza reflejado en que cada característica del servicio suministrado durante la atención corresponde a lo ofrecido previamente y que además el tiempo de atención es breve, contribuye a incrementar su nivel de satisfacción, también si el paciente percibe en el personal de salud competencia, cortesía y comunicación, donde observa que cada trabajador demuestra un dominio de las labores que realiza, demostrando una actitud empática y cordial, así como una disposición a disipar cualquier duda o preocupación del paciente, el nivel de satisfacción del paciente se incrementa significativamente.

3.2.2.5. Importancia de la satisfacción del paciente

En cuanto a la importancia de la satisfacción del paciente, esta se basa en una serie de factores y resultados evidenciados conforme vaya pasando el tiempo y el proceso de recuperación se vaya desarrollando.

Lograr la satisfacción del paciente va más allá de asegurar que un paciente se muestre contento con la atención recibida ya que este le ayudo a recobrar su estado de salud, sino que se ha constituido como un instrumento en la búsqueda de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen a la población no solo en el ámbito físico, sino también en el ámbito emocional y afectivo del paciente, ya que durante mucho años se entendía que la palabra del personal de salud era ley que se debía de cumplir isin tomar en consideración la opinión de los pacientes, incluso se ofrecida un servicio considerado por el personal de salud como optimo, aunque este no respondiera a las necesidades e intereses de la población. Sin embargo, en los últimos años se ha comprendido que un paciente satisfecho con el servicio le permite mostrar una mayor disposición a cumplir con el tratamiento recomendado, por ende, se deben tomar en cuenta sus necesidades y expectativas al momento de planificar el servicio de salud a brindar y entender que es únicamente la valoración del paciente la que determina la calidad del servicio. De este emotivo, el objetivo de toda institución prestadora de salud es asegurar la satisfacción de los pacientes ya que es la única forma de lograr la calidad en su servicio.³²

En base a la información analizada, se puede señalar el logro de la calidad de servicio es importante debido a dos factores fundamentales, el primero tiene que ver con la disposición y actitud del paciente a contribuir con el procedimiento y tratamiento médico que se le ha recomendado, ya que un paciente que considera que el servicio responde a sus expectativas, es eficaz y además toma en cuenta sus intereses se muestra dispuesto a escuchar y cumplir las recomendaciones del médico y enfermero, poniendo de su parte

en la mejora de su salud, otro aspecto a tener en cuenta que asegurar la satisfacción del paciente es el único medio por el cual una institución puede mejorar su servicio de salud, asegurar la fidelidad del paciente y diferenciarse de las otras entidades, ya que por más tecnología con la que se cuente o con el personal más capacitado, si este no parte de la identificación de necesidades, intereses, expectativas y demandas de los usuarios, difícilmente puede generar la satisfacción deseada.

3.2.2.6. Características de la satisfacción del paciente

Para Botón³³, el término satisfacción del paciente engloba algunas características, que son:

-Para que se genere sentimiento de satisfacción en el paciente, se deben de considerar en su atención los ámbitos físicos, cognitivos y afectivos de su ser, ya que si bien es cierto todo paciente espera un resultado eficaz en la atención de su salud, durante el proceso espera un trato digno, humano y empático que lo haga sentirse seguro y cálido durante la atención.

-El nivel de satisfacción se obtiene exclusivamente al hacer uso del servicio, es decir, a través de la experiencia, toda aquella información que puede obtener el usuario ya sea a través de la propaganda o de la recomendación de terceros sirve para generar una expectativa frente al servicio, el cual será corroborada o desechada a través de la experiencia.

-El usuario es el único responsable de determinar el nivel de satisfacción obtenido por un servicio, sin embargo, también existen diferencias en cuanto a esta valoración ya que cada persona tiene intereses y expectativas distintas, de modo que un servicio puede generar mayor satisfacción en algunos usuarios que en otros, sin embargo, existen atributos comunes del servicio que generan satisfacción en todos los pacientes.

Las características de la satisfacción del paciente nos permiten comprender que para que un servicio genera satisfacción en el paciente este debe de partir de conocer sus expectativas, deseos, intereses y necesidades que desea que sean atendidas y en base a esta información planificar el servicio que se le

brinda al paciente. Es un error el pensar que un servicio que genera satisfacción en una determinada comunidad lo generará también en otra, ya que cada una posee tradiciones, cultura, perspectivas y expectativas individuales en relación al servicio y que influyen de manera distinta en su nivel de satisfacción. Así mismo, la única forma de obtener información confiable sobre si un servicio genera o no satisfacción en el paciente es realizar una investigación sobre los pacientes que hicieron uso de dicho servicio, ya que las ideas, supuestos o creencias que pueden tener no brindan una información confiable sobre que atributos del servicio le generan o no satisfacción. Por otro lado, también se deben analizar aspectos afectivos y emocionales experimentados por el paciente durante el proceso de atención, ya que la integridad de la atención es un componente fundamental en la valoración y determinación del nivel de satisfacción que se experimenta.

3.2.2.7. Niveles de satisfacción del paciente

Para Condor³⁴, un paciente al hacer uso del servicio de salud puede experimentar los siguientes niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Este nivel se pone de manifiesto cuando el servicio recibido no cumple con las expectativas desarrolladas previamente por el paciente en criterios relacionados a los atributos del servicio y que fue elaborada por información previa obtenida sobre el servicio o por experiencias anteriores en servicios similares.

Satisfacción: Este nivel se pone de manifiesto cuando el servicio recibido cumple con las expectativas desarrolladas previamente por el paciente en criterios relacionados a los atributos del servicio y que fue elaborada por información previa obtenida sobre el servicio o por experiencias anteriores en servicios similares.

Complacencia: Este nivel se pone de manifiesto cuando el servicio recibido sobrepasa las expectativas desarrolladas previamente por el paciente en criterios relacionados a los atributos del servicio y que fue elaborada por

información previa obtenida sobre el servicio o por experiencias anteriores en servicios similares.

Dependiendo cual es el nivel de satisfacción experimentado por el paciente al hacer uso del servicio se logra determinar también el nivel de calidad del servicio de atención brindado.

Los niveles de satisfacción muestran que la única forma de determinar el nivel de satisfacción que un usuario obtiene de un servicio se da al lograr que este haga uso del servicio de forma objetiva, real y ver como las perspectivas que obtiene tanto en el resultado como en el proceso de atención se relacionan con las expectativas que tiene del servicio, expectativas que pueden ser construidas en base a la información previa que posee el paciente, ya sea por una propaganda, por la recomendación de terceros o por la experiencia propia que posee al hacer uso de servicios similares. Los resultados que puede observar un paciente son tres, cuando los resultados obtenidos están por debajo de sus expectativas, donde el paciente obtiene insatisfacción con el servicio, cuando los resultados obtenidos están en equivalencia con sus expectativas, donde el paciente obtiene satisfacción, y cuando los resultados obtenidos superan sus expectativas, donde el paciente obtiene complacencia con el servicio. Este último nivel es el objetivo que toda institución de salud debe aspirar a lograr.

3.2.2.8. Objetivos de la satisfacción del paciente

Según Salto³⁵, el objetivo principal que se busca con asegurar la satisfacción del paciente es en un primero momento asegurar desarrollar en él una disposición positiva a recibir el procedimiento médico recomendado (durante su estancia hospitalaria) y en un segundo momento que cumpla con el tratamiento recomendado (durante su permanencia en su hogar). Si bien es cierto que muchas instituciones de salud privadas tienen una finalidad económica, no se debe olvidar que el objetivo principal tanto de las instituciones de salud públicas y privadas es contribuir a la mejora de la salud y calidad de vida de la población, lo cual únicamente se lograra con la

participación activa del paciente el nivel de satisfacción que sienta con el servicio recibido. De este modo, cuando la organización busca asegurar la satisfacción del paciente, hace esfuerzos aunados para:

-Incluir en su proceso médico de atención un enfoque humano, que permita hacer recordar al personal de salud que atienden personas, por lo cual no solo deben centrarse en atender sus dolencias físicas, sino también sus necesidades afectivas y emocionales, demostrando así respeto por su tiempo, por disipar sus dudas, por atender sus necesidades, de modo que el paciente encuentre calidez, seguridad y empatía durante su atención.

-Asegurar condiciones de acceso equitativos a toda la población, de modo que el uso del servicio no sea exclusivo de las personas más pudientes o que cuenten con mayores contactos, sino que pueda ser accesible por toda persona que requiere la atención de su salud, en los tiempos que este dispone para no ver afectado de forma significativa el desarrollo cotidiano de sus otras actividades.

Como se puede observar, la finalidad principal de generar en el paciente un alto nivel de satisfacción con el servicio ofrecido se puede diferenciar en un objetivo en el corto plazo y un objetivo en el largo plazo. En el corto plazo es lograr que este se muestre dispuesto a recibir un tratamiento y cumplirlo incluso cuando no esté bajo supervisión del personal de salud, ya sea en su casa, en su trabajo, en un viaje, etc. En el largo plazo, se busca contribuir a la mejora del nivel de bienestar y calidad de vida de la población, ya que se busca brindar un servicio acorde a sus necesidades y tiempos, de modo que acudir a un centro de salud no suponga para el paciente interrumpir de forma significativa el desarrollo de sus actividades cotidianas o la pérdida de un periodo de trabajo, sino ofrecerle una atención breve, inmediata y efectiva que le permita recobrar su estilo de vida. De este modo, el logro de estos objetivos, tanto en el corto como en el largo plazo, contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población, pero únicamente son alcanzables si se logra un alto nivel de satisfacción en el paciente que lo predisponga a acudir a un centro de salud para atender sus dolencias oportunamente.

3.3. Marco Conceptual

Adulto mayor: Es aquella etapa de la vida que se presenta cuando una persona supera los 65 años de edad, llegándose a conocer también a estas personas como personas de la tercera edad. Es una etapa de la vida caracterizada por un deterioro del estado físico y muchas veces psicológico y por la presencia de características fisiológicas que permiten identificarla, tales como la presencia de canas, arrugas, etc.⁴

Calidad: Es un proceso sistemático permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajos creativos e innovadoras, de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad.¹⁵

Calidad de atención: Consiste en brindar al usuario una atención sustentada en elevados estándares de accesibilidad, equidad, y respuesta a sus necesidades contemplando el uso de profesionales altamente calificados que permitan incrementar los beneficios y reducir los costos a los que se expone al paciente durante el proceso de atención, de modo que se genere en ellos un adecuado nivel de satisfacción por el servicio prestado.³⁶

Capacidad de Respuesta: Es la capacidad que demuestra el personal de salud para atender las necesidades de atención de los pacientes de forma oportuna, evitando el desarrollo de procesos o tramites que generen una dilatación innecesaria del servicio sin que esto suponga una reducción de la atención brindada o la existencia d un mayor riesgo al paciente.³⁷

Satisfacción: Es entendida como el grado de complacencia que obtiene una persona al hacer uso de un determinado servicio, el cual es determinado por

comparar los resultados obtenidos al hacer uso del servicio con las expectativas que poseía antes de hacer uso del servicio.²²

Satisfacción del paciente: Es el nivel de congruencia que existe entre los resultados que ha obtenido un usuario al hacer uso de un servicio y las expectativas que tenía de este debido a la información obtenida por medios de información, terceras personas o experiencias anteriores y que fueron verificadas a través de la experiencia.³⁸

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

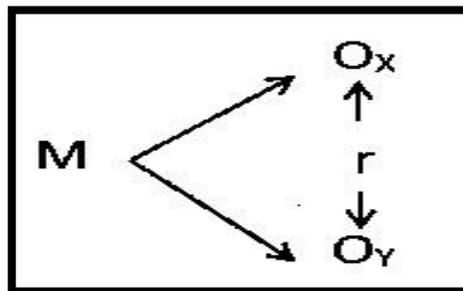
Enfoque: Cuantitativo; se encuentra establecido en un enfoque cuantitativo y de acuerdo a los autores la investigación tiene características importantes que se basan en la medición numérica, buscando comprobar hipótesis establecidas, valiéndose de estadísticas descriptivas como inferencial con el propósito de implantar conductas y poner a prueba teorías.³⁹

Tipo: Básica; conocida también como pura o investigación de tipo teórica, la cual tiene como finalidad la generación de nuevos conocimientos sin un fin inmediato o específico, es decir crear nuevos conocimientos sin la necesidad de preocuparse de llevar a cabo una aplicación práctica.

Nivel: Relacional – correlacional: Se busca establecer el grado de relación entre las variables que se encuentran en estudio.

4.2. Diseño de investigación

El diseño seleccionado fue No experimental, descriptivo correlacional, teniendo el siguiente esquema:



Donde:

M = Adulto mayor

Ox = variable x: Calidad de atención
 Oy = Variable y: Satisfacción del paciente
 r = Relación

4.3. Población y muestra

Población

La población estuvo compuesta por 98 pacientes adultos mayores en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la fórmula de poblaciones finitas:

n= Tamaño de la muestra	n=	?
Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.96
N = Universo	N=	98
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	0.5
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	0.5
E = Error muestral (1-10)	E=	0.05

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n =

98

La muestra quedó constituida por 98 pacientes adultos mayores en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Pacientes adultos mayores que acuden al Centro de Salud de los Aquijes.
- Paciente que sean adultos mayores
- Pacientes adulto mayores que acepten participar de la investigación
- Pacientes adulto mayores que estén en pleno uso de sus facultades

Criterios de exclusión:

- Pacientes adultos mayores que no acuden al Centro de Salud de los Aquijes.
- Paciente que no sean adultos mayores
- Pacientes adulto mayores que no acepten participar de la investigación
- Pacientes adulto mayores que no estén en pleno uso de sus facultades

4.4. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

HE2. Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

HE3. Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

4.5. Identificación de las Variables Variable

X: Calidad de atención Dimensiones:

- Calidad técnica
- Calidad humana
- Calidad de entorno

Variable Y: Satisfacción Dimensiones:

- Dimensión técnico
- Dimensión interpersonal
- Dimensión entorno

4.6. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Ruiz ¹¹ , lo define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.	La variable calidad de vida fue operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones establecidas.	Calidad técnica	-Atención oportuna -Atención continua -Atención segura	Escala ordinal
			Calidad humana	-Empatía -Amabilidad -Respeto -Comunicación	
			Calidad de entorno	-Comodidad y confort -Limpieza -Privacidad	
	Saavedra y Bustamante ²⁸ , manifiestan que es	La variable satisfacción fue operacionalizada	Técnico	-Oportuno -Continuo	

Satisfacción	la expresión de bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre los cuidados que brinda la enfermera durante la hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje.	mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones establecidas		-Seguro	Escala ordinal
			Interpersonal	-Respeto -Amabilidad -Educación -Capacidad escucha de	
			Entorno	-Privacidad -Comodidad -Limpieza -Ventilación -iluminación	

4.7. Recolección de datos

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en el mes de junio, de manera previa se presentó una solicitud a la Universidad Autónoma de Ica, por lo cual brindaron la carta de presentación para poder llevarla al Centro de Salud de los Aquijes, a través de este documento recepcionado, brindaron las facilidades del caso para poder desplazarse dentro de las instalaciones y poder encuestar a los sujetos muestrales, logrando cumplir con el número de muestra establecido, se debe tener en cuenta que todo se siguió bajo las normas de bioseguridad, cuidando el distanciamiento social y brindándole a cada participante un lapicero a fin de evitar cualquier tipo de contagio.

Técnica

Encuesta: Con ella se busca indagar lo que opinan una parte de la población sobre un tema en especial

Instrumentos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención: La cual tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención; estando estructurado por las dimensiones que se encuentran en sus bases teóricas, siendo estas: Calidad técnica, calidad humana, calidad de entorno

Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de atención
Autor(a):	Adaptado
Adaptado:	Por la autora
Objetivo del estudio:	Medición del nivel de la calidad de atención
Procedencia:	Perú

Administración:	Individual /Físico
Duración:	25 minutos
Muestra:	98 participantes
Dimensiones:	-Calidad técnica -Calidad humana -Calidad de entorno
Escala valorativa:	0=Nunca 1=A veces 2=Siempre

Cuestionario para evaluar la satisfacción: La cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción estando estructurado por las dimensiones que se encuentran en sus bases teóricas, siendo estas: Técnico, interpersonal y entorno.

Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción
Autor(a):	Valverde D.
Objetivo del estudio:	Medición del nivel de satisfacción
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	25 minutos
Muestra:	98 participantes
Dimensiones:	Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensión entorno

Escala valorativa:	1=Nunca 2=A veces 3=Siempre
--------------------	-----------------------------------

Luego de la recolección se realizó el procesamiento de datos de manera que se siguió la siguiente secuencia

1° Codificación: La información será seleccionada y se generará códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Consistirá en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicará estadígrafos que permitieran conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizará la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados los datos se presentarán en tablas y figuras, estos serán interpretados en función de la variable.

Para ver la correlación entre las variables se empleará un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo serán procesadas a través de los métodos estadísticos.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Edad de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
60 - 69 años	32	32,7
70 - 79 años	51	52,0
80 a más años	15	15,3
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

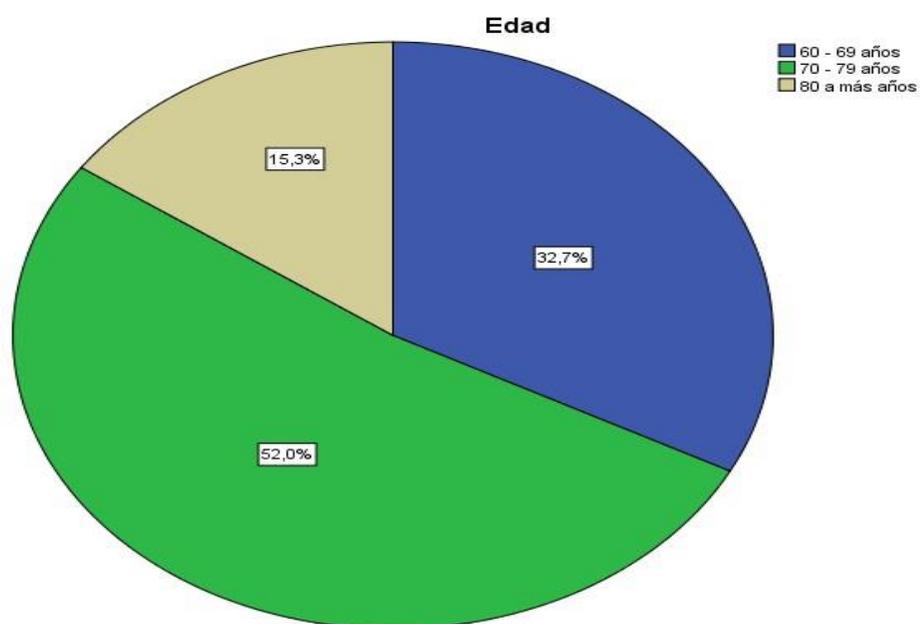


Figura N°1. Edad de Instrucción de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

2. Grado de Instrucción de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	37	37,8
Secundaria	32	32,7
Superior	18	18,4
Universitaria	6	6,1
Sin estudios	5	5,1
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

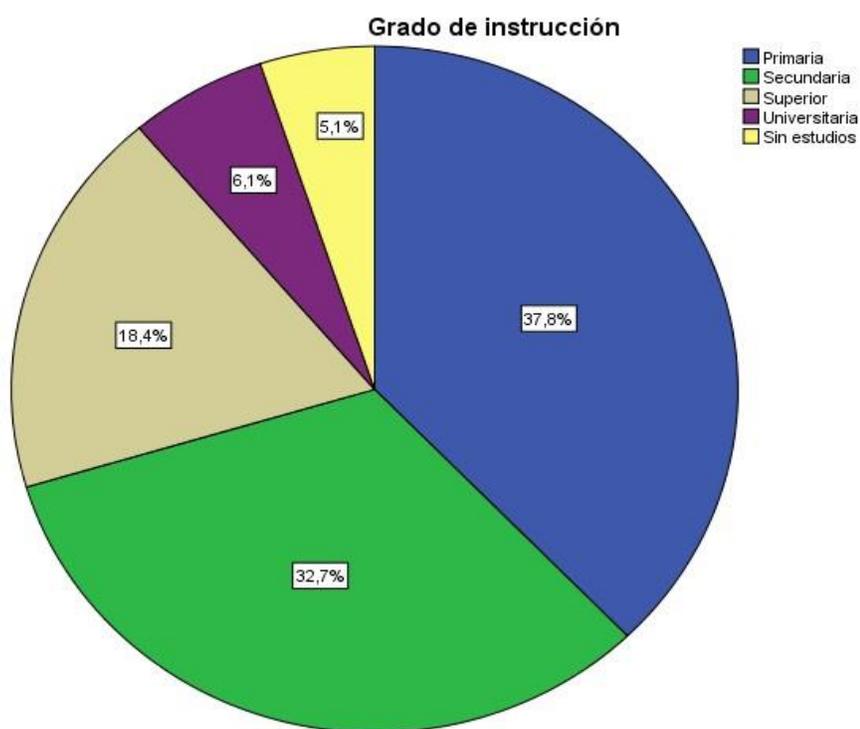


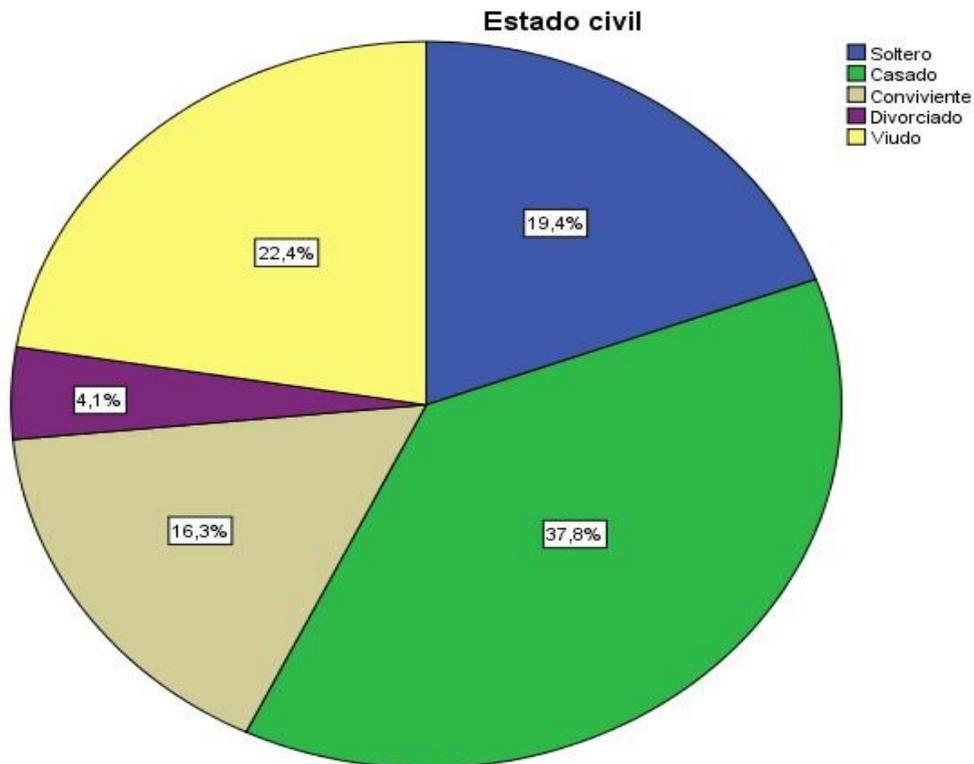
Figura N°2. Grado de Instrucción de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

3. Estado civil de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	19	19,4
Casado	37	37,8
Conviviente	16	16,3
Divorciado	4	4,1
Viudo	22	22,4
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados



Tabla

Figura N°3. Estado civil de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

4. Calidad de atención en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	3,1
Bueno	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

Tabla

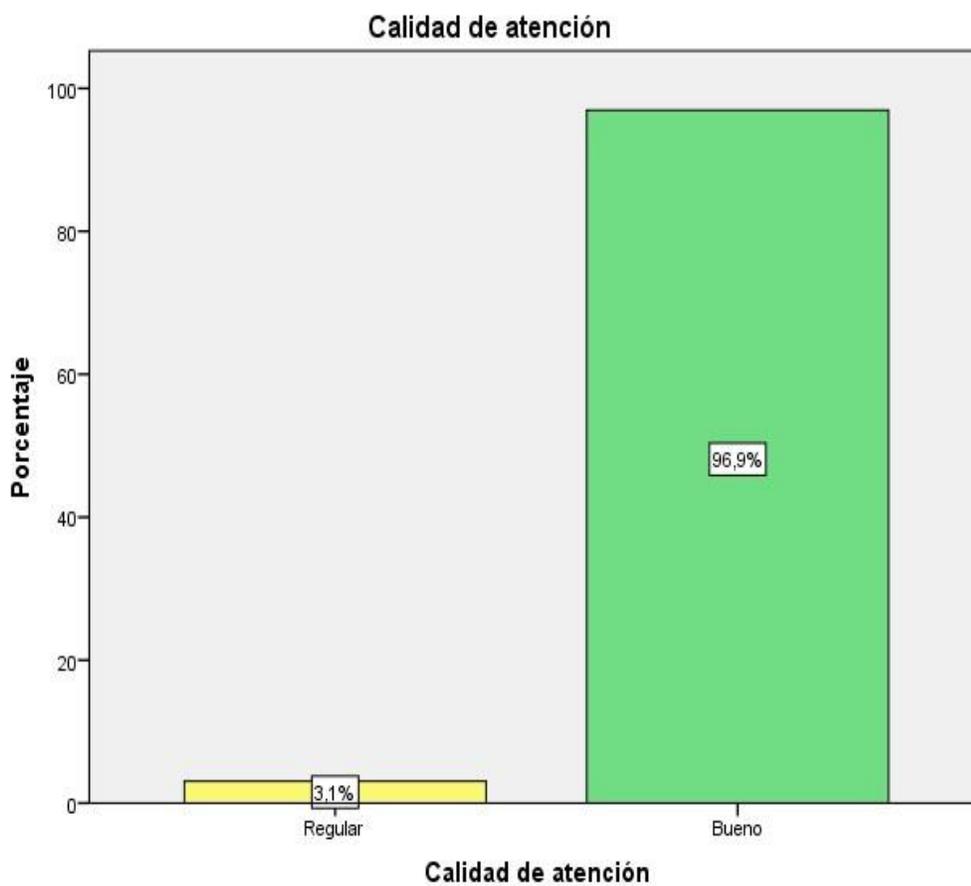


Figura N°4. Calidad de atención los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla Calidad

5. *técnica en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	3,1
Bueno	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

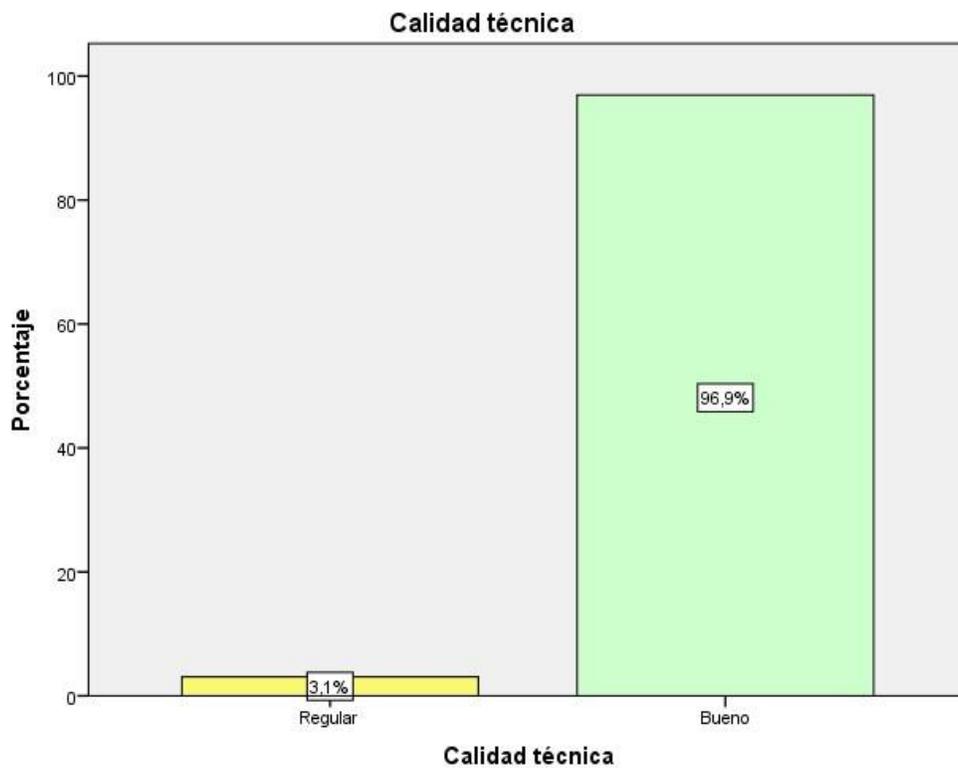


Figura N°5. Calidad técnica en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla Calidad

6. *humana en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	3,1
Bueno	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

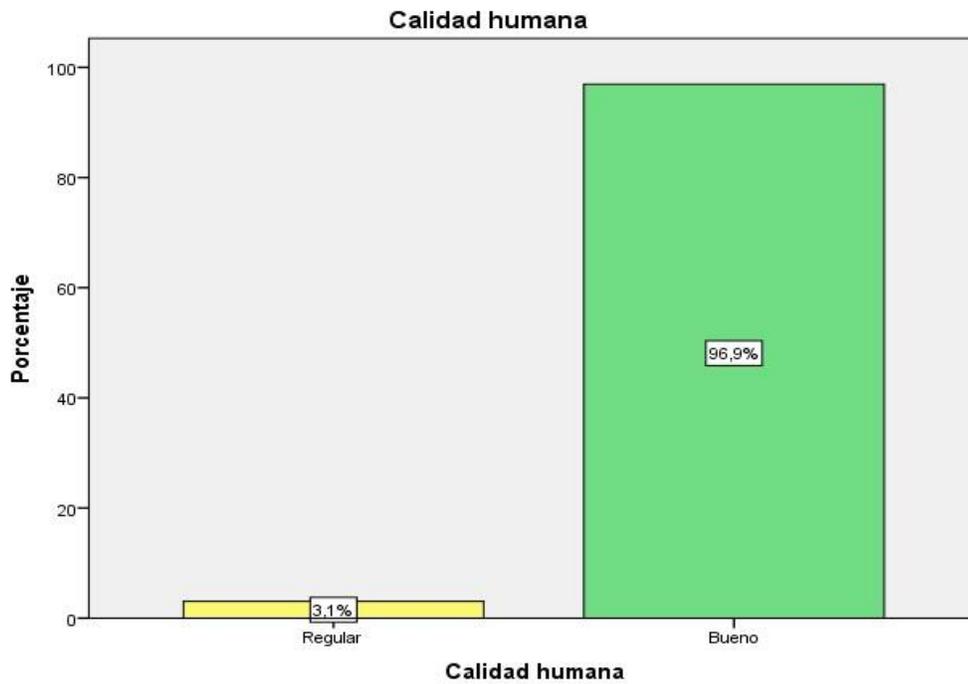


Figura N°6. Calidad humana en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla Calidad

7. *de entorno en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	3,1
Bueno	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

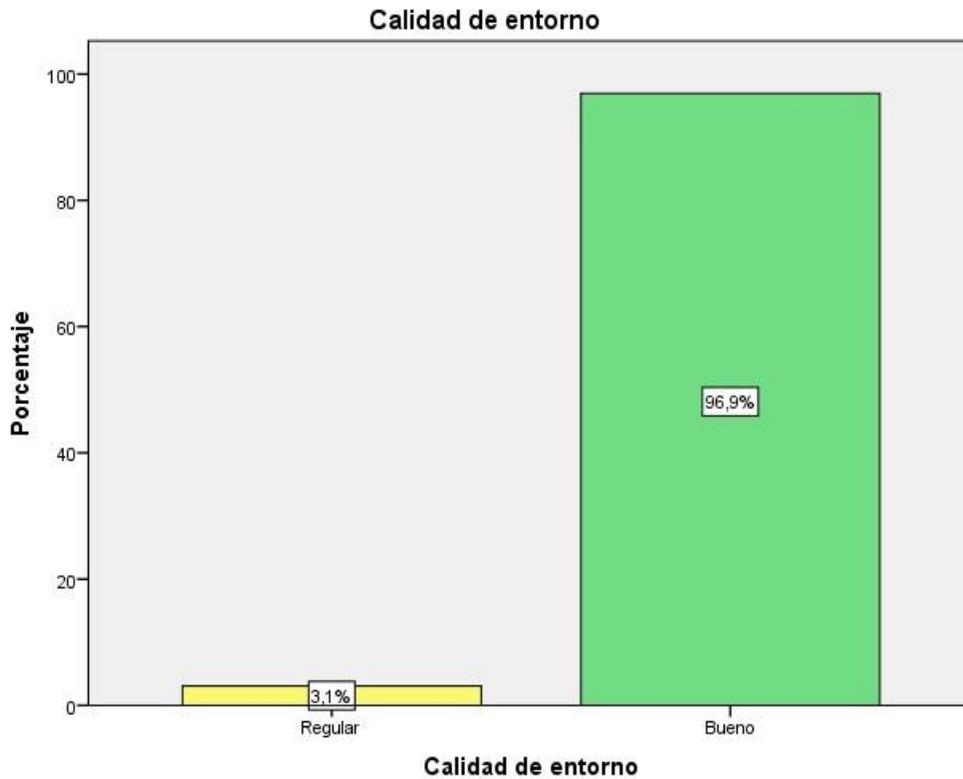


Tabla Calidad

Figura N°7. Calidad de entorno en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

8. Satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	6,1
Alto	92	93,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

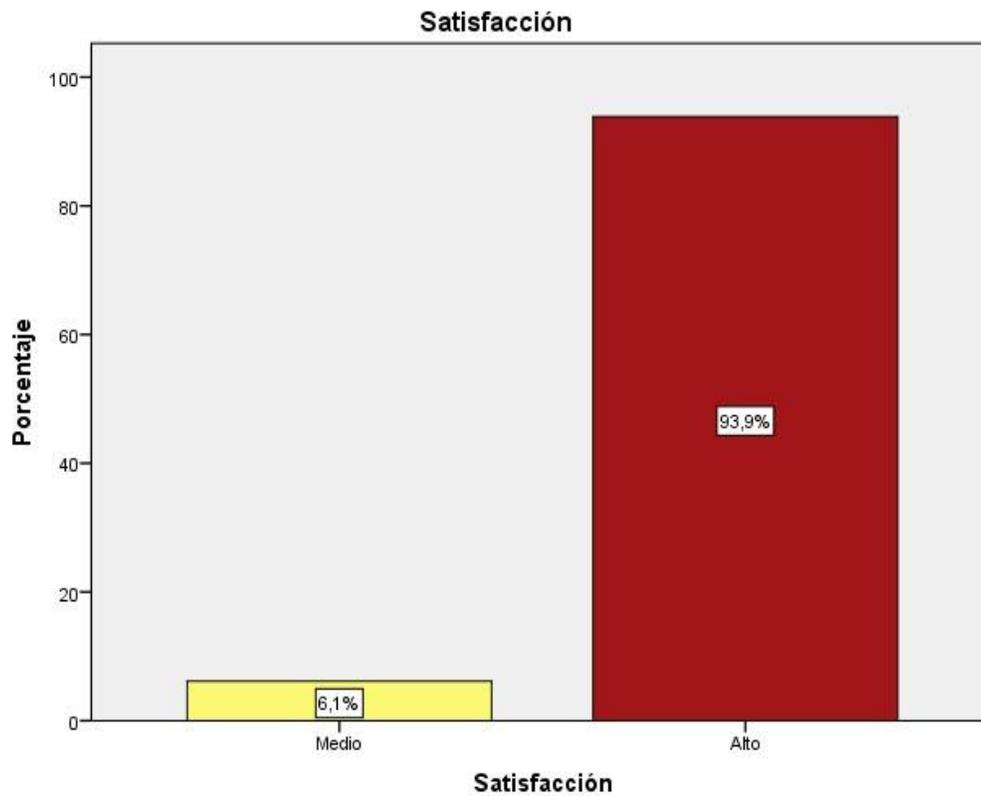


Figura N°8. Satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

9. Dimensión técnica de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	3	3,1
Alto	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

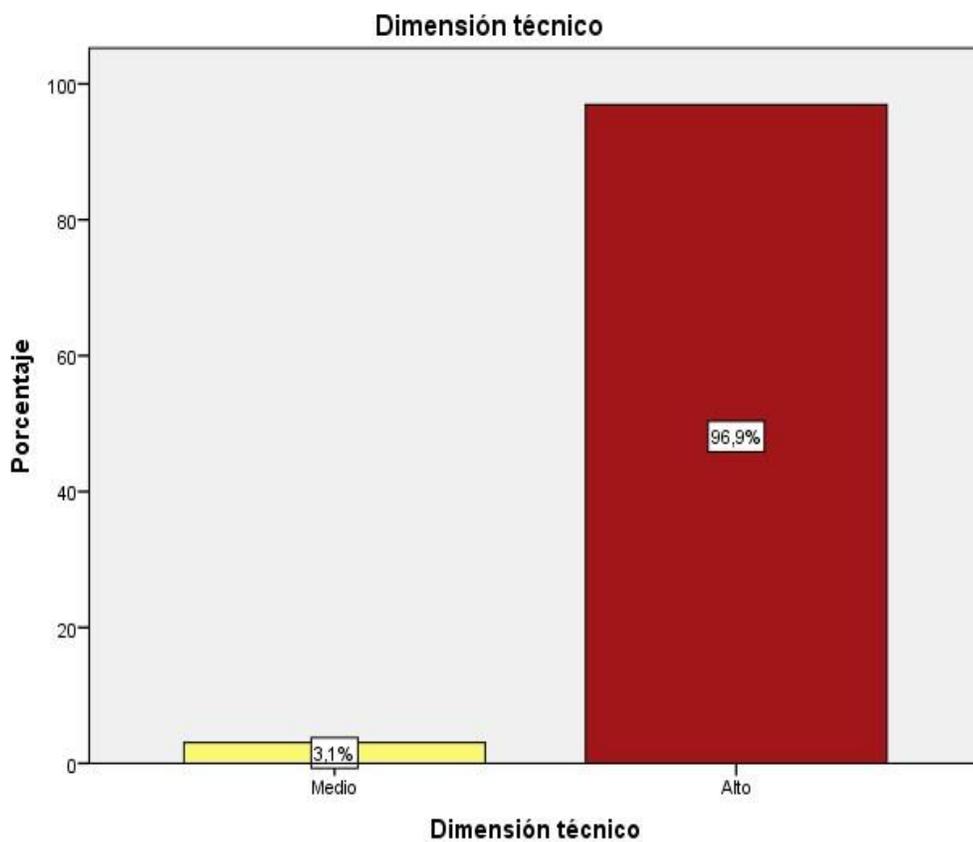


Figura N°9. Dimensión técnica de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

10. Dimensión interpersonal de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	89	90,8
Alto	9	9,2
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

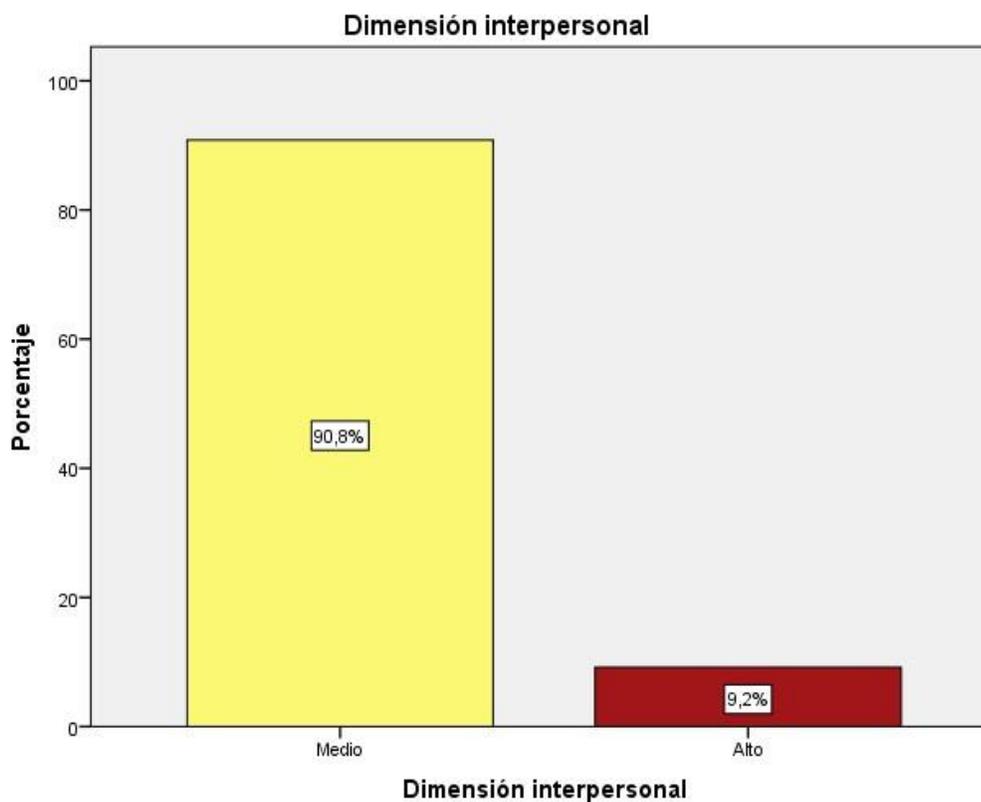


Figura N°10. Dimensión interpersonal de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

Tabla

2. Dimensión entorno de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0
Medio	2	2,0
Alto	95	96,9
Total	98	100,0

Fuente: Data de resultados

Tabla

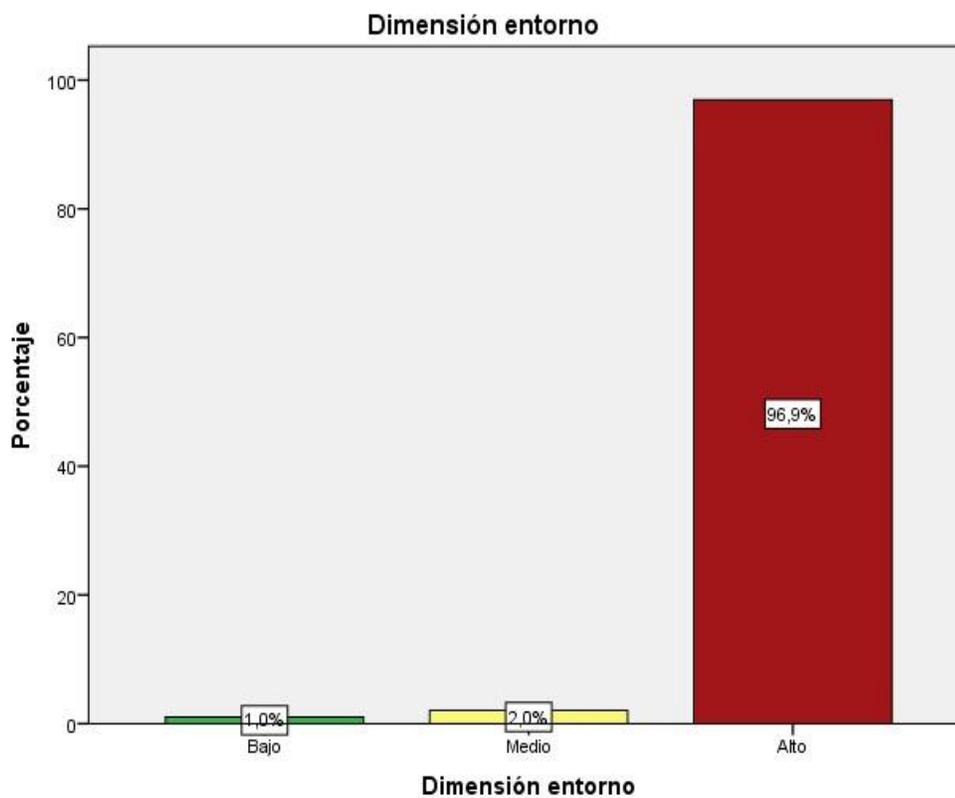


Figura N°2. Dimensión entorno de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes. Ica – 2021.

5.2. Interpretación de resultados

En la tabla y figura 1, se observa la edad de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 32.7% tiene entre 60 – 69 años, el 52.0% tiene entre el 70 – 79 años y el 15.35 tiene de 80 años a más.

En la tabla y figura 2, se observa el grado de instrucción de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 37.8% tiene estudios de educación primaria, el 32.7% secundaria, el 18.4% superior, 6.15 universitaria y el 5.1% sin estudios.

En la tabla y figura 3, se observa el estado civil de los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 19.4% son solteros, el 37.8% casados, el 16.3% convivientes, 4.1% divorciado y el 22.4% son viudos.

En la tabla y figura 4, se observa la calidad de atención en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 3.1% señala que es regular y el 96.9% es bueno.

En la tabla y figura 5, se observa la calidad técnica en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 3.1% señala que es regular y el 96.9% es bueno.

En la tabla y figura 6, se observa la calidad humana en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 3.1% señala que es regular y el 96.9% es bueno.

En la tabla y figura 7, se observa la calidad de entorno en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 3.1% señala que es regular y el 96.9% es bueno.

En la tabla y figura 8, se observa la satisfacción del pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 6.1% recae en medio y el 93.9% en alto.

En la tabla y figura 9, se observa dimensión técnica de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 3.1% recae en medio y el 96.9% en alto.

En la tabla y figura 10, se observa dimensión interpersonal de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 90.8% recae en medio y el 9.2% en alto.

En la tabla y figura 11, se observa dimensión entorno de la satisfacción del paciente que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, en donde el 1.0% recae en bajo, 2.0% recae en medio y el 96.9% en alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables así como de sus dimensiones. Por otro lado se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 32. Estadísticos descriptivos de la variable calidad de atención y sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Calidad técnica	98	8	16	15,14	1,407
Calidad humana	98	8	16	13,83	1,687
Calidad de entorno	98	4	8	7,65	,788
Calidad de atención	98	20	40	36,62	3,375
N válido (por lista)	98				

Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión técnico	98	9	15	14,38	1,031
Dimensión interpersonal	98	13	20	16,92	1,441
Dimensión entorno	98	7	15	14,40	1,173
Satisfacción	98	30	50	45,69	2,866
N válido (por lista)	98				

Tabla 44. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Calidad técnica	Calidad humana	Calidad de entorno	Calidad de atención	Dimensión técnico	Dimensión interpersonal	Dimensión entorno	Satisfacción
N		98	98	98	98	98	98	98	98
Parámetros	Media	15,14	13,83	7,65	36,62	14,38	16,92	14,40	45,69
Desviación	normales ^{a,b} estándar	1,407	1,687	,788	3,375	1,031	1,441	1,173	2,866
Máximas	Absoluta	,271	,204	,425	,238	,296	,247	,316	,267
diferencias	Positivo extremas Negativo	,271	,141	,330	,179	,273	,141	,304	,180
		-,270	-,204	-,425	-,238	-,296	-,247	-,316	-,267
Estadístico de prueba		,271	,204	,425	,238	,296	,247	,316	,267
<u>Sig. asintótica (bilateral)</u>		<u>,000^c</u>							

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general Hipótesis nula: Ho: $\rho = 0$

No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Hipótesis alterna: Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención		
	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
	Satisfacción		
	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	98	98	

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; con un valor de

correlación de 0.521; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Prueba de hipótesis específica 1 Hipótesis nula: $H_0: \rho= 0$

No existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Calidad técnica	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad técnica		
	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
	Satisfacción		
	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	98	98	

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; con un valor de correlación de 0.483; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Prueba de hipótesis específica 2 Hipótesis nula: Ho: $\rho = 0$

No existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Hipótesis alterna: Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Calidad humana	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad humana		
	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
	Satisfacción		
	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	98	98	

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; con un valor de correlación

de 0.446; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Prueba de hipótesis específica 3 Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Calidad de entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,276**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	98	98
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,276**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	98	98

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; con un valor de correlación de 0.276; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.006$

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable conocimiento (Calidad técnica, calidad humana y calidad entorno), con la variable satisfacción.

La mayor limitante fue el acceso a la muestra de estudio, pues no existe mucha afluencia de personas de la tercera edad al centro de salud, de manera que tomo mayor tiempo la recolección de datos, para poder completar con la muestra establecida.

Los cuestionarios utilizados cumplen con las exigencias de todo trabajo de investigación, para el primer cuestionario se tuvieron que realizar ciertas adaptaciones de manera que fue validado por tres expertos, para el segundo se tomó tal cual por lo que resulta ser un instrumento estandarizado.

Se ha logrado determinar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman 0.521, con un valor de significancia de $p=0.000$.

En cuanto a la variable la calidad de atención en los pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, el 3.1% señala que es regular y el 96.9% es bueno; estos resultados difieren con los obtenidos por Beltran et al⁷, quienes solo obtuvieron que un 50 a 55% participantes que lograron catalogarla como buena, sin embargo resultaron ser similares a las de Chujandama⁹, quien obtuvo que el 97.7% mostró una percepción favorable hacia la dimensión biología del

proceso de atención, un 95.5% mostró una percepción favorable hacia la dimensión psicológica del proceso de atención, un 97.7% mostró una percepción favorable hacia la dimensión sociocultural; logrando recaer su calidad en un nivel alto. En cuanto a la fundamentación teórica se tiene a Huacallo⁴ quien señala que la calidad de atención consiste en asegurar desarrollar un proceso de atención que genere en el usuario altos niveles de confiabilidad, confianza y seguridad en el servicio, para lo cual su planificación y ejecución deben estar sustentados en los estándares establecidos a nivel nacional e internacional, así como a los códigos éticos que rigen los servicios de la salud. De modo que sea percibible que la institución no solo se orienta a brindar una solución al problema de atención del usuario, sino que también busca asegurar que su estancia dentro del centro de salud sea valorada positivamente.

Para la variable satisfacción del pacientes que se atienden en el centro de salud de Los Aquijes, el 6.1% recae en medio y el 93.9% en alto, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Rivera et al¹², quienes obtuvieron que un 70% de ellos se mostró satisfechos por la atención. En cuanto a la fundamentación teórica se tiene a Ruiz¹¹, manifiesta que es el nivel de bienestar que se refleja en el paciente, tanto en su estado de salud como en sus expresiones verbales a familiares, amigos y el propio personal de salud, y que son producidos principalmente por la valoración que realiza de los cuidados y atenciones que recibe del personal de salud durante su estancia en el hospital y de cómo estos contribuyen a su bienestar físico y emocional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se ha logrado determinar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman 0.521, con un valor de significancia de $p=0.000$.

Segunda: Se ha logrado identificar que existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación Rho de Spearman de 0.483, con un valor de significancia de $p=0.000$.

Tercera: Se ha logrado identificar que existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman 0.446, con un valor de significancia de $p=0.000$.

Cuarta: Se ha logrado identificar que existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman 0.276, con un valor de significancia de $p=0.006$.

Recomendaciones

Primera: Al Centro de Salud de los Aquijes, continuar manteniendo sus estándares de calidad en cuanto a la calidad de atención, de manera que los pacientes que acudan continúen teniendo altos niveles de satisfacción.

Segunda: Al Centro de Salud de los Aquijes, realizar talleres de inducción a los que se recién se integran en el trabajo a fin de que también tengan un trato adecuado con los pacientes, así como una calidad de atención adecuada, de manera que no exista quejas ni incomodidad por parte de los pacientes, especialmente los que son de la tercera edad pues ello requiere mayor atención y comprensión.

Tercera: Realizar de manera periódica encuestas sobre la satisfacción que tienen los pacientes, así también como las indicaciones de recomendaciones para seguir mejorando.

Cuarta: Al adulto mayor, no tener miedo de decir lo que piensa y siente, de manera que si siente que algún personal de salud no lo trata de forma adecuada manifestarlo a fin de que se puedan tomar cartas en el asunto para las mejoras del caso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018.
2. 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 de grado] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
3. Solis G. Percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería en el área de medicina interna en el establecimiento de salud

- “A” de la ciudad de Esmeraldas [Tesis de grado] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2018.
4. Huacallo S. Calidad de la atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. [Tesis de grado] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
 5. Arteaga L. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II – 2 Tarapoto. Enero – Junio 2016. [Tesis de grado] Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2017.
 6. Solis G. Percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería en el área de medicina interna en el establecimiento de salud “A” de la ciudad de Esmeraldas [Tesis de grado] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2018.
 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 de grado] Colombia: Pontificia Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016.
 8. Valle E. Diagnóstico de la calidad de atención médica y su incidencia en la satisfacción del paciente en el centro de salud Quero en consulta externo. [Tesis de Maestría] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016.
 9. Chujandama L. Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II –2 Tarapoto, marzo – agosto 2018. [Tesis de grado] Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2019.
 10. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017. [Tesis de grado] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.
 11. Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital ESSALUD I

- Huariaca, Pasco – 2016. [Tesis de grado] Huancayo: Universidad de Peruana del Centro; 2017.
12. Rivera F, Asto S. Satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril – Setiembre 2017. [Tesis de grado] Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2018.
 13. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016. [Tesis de grado] Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.
 14. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Lima; 2011.
 15. Altamirano N, Chávez J. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre 2011. [Tesis de grado] Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2012.
 16. Boza, R. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis de Maestría] Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia; 2017.
 17. Santibañez S. Calidad de atención del servicio de planificación familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. 2017. [Tesis de grado] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2017.
 18. 20. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico: RM 519 – 2006 / MINSA. Lima. Dirección de Calidad de Salud; 2006.
 19. Lazo O, Santibañez A. Atención de salud con calidad Desafíos. Lima: Consejo Regional III Lima – Perú; 2018.
 20. Mariños H. Percepción de la calidad de atención en los servicios de salud y su relación con la preferencia en la elección del lugar de atención del parto en mujeres en edad fértil del distrito de Agallpampa - Otuzco, 2013.

- [Tesis de grado] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2013.
21. Monguis E. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación APRILP. [Tesis de Maestría] Argentina: Universidad Nacional de la Plata; 2015.
 22. 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 de grado] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
 23. Bunge E, Maglio A, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 2016; 14 (1) pp. 401-415.
 24. Capcha Y, Rojas L, Pardo K. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, abril - diciembre 2018. [Tesis de Especialidad] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
 25. Herrera F, Fuentes K. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el centro del adulto mayor – Essalud. Arequipa, 2017 [Tesis de grado] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2017.
 26. Saavedra J, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017 [Tesis de grado] Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017.
 27. Concha C. Satisfacción usuaria según determinantes sociales, en cuidadores de pacientes pediátricos, hospital de alta complejidad Santiago, Chile, 2016 [Tesis de Maestría] Chile: Universidad de la Frontera; 2017.
 28. MINSA. Informe de medición del grado de satisfacción de usuarios externos del Instituto Nacional de Salud; 2016.

29. Barragán J, Pedraza Y, Rincón M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados. *Revista de Salud Pública (Internet)*. 2013; 31(2): 187-193.
30. Orrego S, Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Investigación y Educación en Enfermería*. Medellín; 2001, 19 (2): 78-82.
31. Thompson I. La Satisfacción de la persona. [En línea]. 2012. [Fecha de acceso 28 de octubre del 2020]. URL disponible en:
[//www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.persona.htm](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.persona.htm).
32. Arocha M, Márquez M, Estrada G, Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". *MEDISAN*; 2015, 19(10); pp. 1208-1215.
33. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de grado] Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2018.
34. Condor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis de Maestría] Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019.
35. Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis de Maestría] Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014.
36. Ministerio de la Protección Social. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General. Resolución 1011 de 2006. [Fecha de acceso 9 diciembre 2020]. URL Disponible en:
[http://www.metrosalud.gov.co/inter/joomla/images/pdf/normograma/DECRETO S/2006/DE%20CRETO%201011.pdf](http://www.metrosalud.gov.co/inter/joomla/images/pdf/normograma/DECRETO%20S/2006/DE%20CRETO%201011.pdf).
37. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia; 2005.

38. Bunge E, Maglio Ana, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud; 2016, 14 (1) pp. 401-415.
39. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la investigación (5° ed). México: McGraw –Hill Educación; 2010.
40. Landeau, R. Elaboración de trabajos de investigación (1° ed). Editorial Alfa Venezuela; 2007

ANEXO

Anexo 1. Matriz de Consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA - 2021.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.	Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.	Variable X: Calidad de atención	Dimensiones: -Calidad técnica -Calidad humana - Calidad de entorno -Dimensión técnico - Dimensión interpersonal - Dimensión entorno	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable Y: Satisfacción		Diseño: No experimental, descriptivo correlacional Población: 132 pacientes adultos mayores en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.
PE1. ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?	OE1. Establecer la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.	HE1. Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.			Muestra: 98 pacientes adultos mayores en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.
PE2. ¿Cuál es la relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?	OE2. Establecer la relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.	HE2. Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.			Técnica: Encuesta
PE3. ¿Cuál es la relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021?	OE3. Establecer la relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.	HE3. Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud de los Aquijes, Ica – 2021.		Instrumentos: Cuestionario para evaluar la calidad de atención	

					Cuestionario para evaluar la satisfacción
--	--	--	--	--	---

Anexo 02: Instrumento

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CÓDIGO:.....

EDAD:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Universitaria ()

Sin estudios ()

ESTADO CIVIL:

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()

INSTRUCCIONES:

Estimado (a) señor (a) el presente cuestionario tiene por objetivo identificar la atención que usted ha recibido del profesional de enfermería; es de carácter anónimo y servirá para la mejora continua de la calidad de atención.

Conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto), Nunca (0)

2	1	0
Siempre	A veces	Nunca

ÍTEMS		S	AV	N
	LA ENFERMERA:			
	Calidad técnica			

1	¿Le brinda asistencia acude a su llamado y inmediatamente?			
---	--	--	--	--

ÍTEMS		S	AV	N
	LA ENFERMERA:			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
6	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo vías, curaciones etc.)			
	Calidad humana			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			

	Calidad de entorno			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo?			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás?			
ÍTEMS		S	AV	N
	LA ENFERMERA:			
20	¿Durante su atención en el centro de salud se sintió cómodo con el ambiente del servicio?			

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CÓDIGO:.....

Instrucciones:

Las siguientes preguntas del presente cuestionario son de carácter anónimo, por lo que se le pide su sinceridad en cada una de las respuestas, así mismo se les agradece anticipadamente la participación y colaboración con el presente trabajo de investigación. Utilice una escala numérica del 1 al 3.

Siempre	A veces	Nunca
S	AV	N

	ÍTEMS	S	AV	N
1	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad.			
2	La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc.			
3	La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad.			
4	La enfermera respeta su forma de pensar.			
5	Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención.			

6	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta.			
7	Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento.			
8	El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado.			
9	El ambiente donde le atiende la enfermera es ventilado			
10	La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/nebulizaciones/curaciones).			
11	La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta.			
12	Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender			
	ÍTEMS	S	AV	N
13	La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas.			
14	El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio.			
15	La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor.			
16	El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado.			
17	La enfermera le llama por su nombre al atenderlo.			
18	Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables.			

Fuente: 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 de grado] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.

Anexo 03: Validación y confiabilidad del instrumento

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA - 2021.

Nombre del Experto: *NERY LUCY SUCCO CABRERA*

Autor(es): Flor Eliana Guerra Guillen

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	✓	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	✓	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	✓	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	✓	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	✓	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	✓	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	✓	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	✓	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	✓	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	✓	

III. OBSERVACIONES GENERALES


MIL EN LA UNIV. DE LOS ANDES
DEP. DE CIENCIAS DE LA SALUD

Nombre: *Nery Lucy Succo Cabrera*
No. DNI: *21058762*

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUÍES, ICA - 2021.

Nombre del Experto: *Consuelo Gutiérrez Ventura*

Autor(es): Flor Eliana Guerra Guillén

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	✓	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	✓	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	✓	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	✓	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	✓	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	✓	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	✓	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	✓	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	✓	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	✓	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Consuelo Gutiérrez Ventura
Nombre: *Consuelo Gutiérrez Ventura*
No. DNE: *21427760*

Flor Eliana Guerra Guillén
Flor Eliana Guerra Guillén
LIFE/OLACA DE CASO SERCA
CCTP. N° 5046 - 2015 0571

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUÍJES, ICA - 2021.

Nombre del Experto: *Mg. Katherine Ballarín Conzales*

Autor(es): Flor Eliana Guerra Guillen

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	✓	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	✓	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	✓	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	✓	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	✓	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	✓	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	✓	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	✓	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	✓	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	✓	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: *Katherine Ballarín Conzales*
No. DNI: *7431211*


Mg. Katherine Ballarín Conzales
COP 06441 PNC 018226
ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS
SESAFWS

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
--	---	---

Casos			
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	20

Anexo 04: Carta de presentación



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chincha Alta, 17 de mayo de 2021

OFICIO N°140-2021-UAI-FCS

Centro de Salud Los Aquijes
Jefa del Centro de Salud: Carmen de Rosario Carrón Salazar
Los Aquijes s/n

PRESENTE. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recibir información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



GIORGIO ALEXANDER AQUJE CÁRDENAS
(DECANO)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MINISTERIO DE SALUD - ICA
CENTRO DE SALUD LOS AQUIJES
LORETO A. GUILLETTE
DIGITADOR BIR

26/05/2021

Anexo 05: Constancia de aprobación para recolectar datos

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ"

CONSTANCIA

LA GERENTE: CARMEN DEL ROSARIO CARRIÓN SALAZAR DEL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que, FLOR ELIANA GUERRA GUILLEN, estudiante del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica; con su tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA – 2021**. Aplicó de manera satisfactoria sus instrumentos de investigación en esta institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

ICA, 14 de julio del 2021
REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE DOCUMENTOS
UNIDAD EJECUTIVA
M.C. CARMEN DEL ROSARIO SALAZAR
D.M.P. 24657

CARMEN DEL ROSARIO CARRIÓN SALAZAR

Firma

Anexo 06: Base de datos

N°	DATOS SOCIODEMOGRÁFICAS			VX: CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	EDAD	GRADO DE INST.	EST. CIVIL	D1: Calidad técnica								D2: Calidad humana								D3: Calidad de entorno			
				Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18	Ítem19	Ítem20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
4	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
6	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
7	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
8	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
10	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
11	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
12	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

14	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
16	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1

18	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
22	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
24	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
25	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
26	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
27	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
28	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
29	1	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
30	2	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1

31	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
32	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
33	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
34	1	4	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
35	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
36	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
38	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
39	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
40	2	1	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
41	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2

42	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
43	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
44	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
45	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
46	1	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
47	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2

48	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
49	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
50	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	
51	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
52	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
53	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
54	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
55	3	1	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
57	3	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
58	1	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
59	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
60	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
61	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
62	3	5	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
63	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
64	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
65	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	

66	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
67	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
68	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
69	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
70	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
72	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
76	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
77	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
78	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
79	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
81	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
82	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

83	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
84	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
86	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
87	3	1	5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
88	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
91	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
92	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
93	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
94	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	1	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
96	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
97	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
98	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

VY: SATISFACCIÓN																	
Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3

2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3

2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3

3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	1
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3

Anexo 07: Evidencias fotográficas





Anexo 08: Reporte turnitin

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD DE LOS AQUIJES, ICA - 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe	8%
Fuente de Internet		
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
3	repositorio.unica.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
4	repositorio.unap.edu.pe	2%
Fuente de Internet		

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo