



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATIFACCION
DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO A LAS
ENFERMERAS DEL PUESTO DE SALUD DE SANTA ROSA DE
OTUTO, HUANCVELICA – 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

Clotilde Escobar Araujo
Sonia Celia Quispe Vilca

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Enfermería

Docente asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas
Código Orcid: N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, 2022

Páginas de asesor y jurados

Asesor

Magister Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Dra. Juana María Marcos Romero

PRESIDENTE

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

SECRETARIO

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo **MIEMBRO**

Dedicatoria

A Dios, a mi esposo y a familia por haberme dado las fuerzas para culminar mi profesión como enfermera.

Agradecimiento

Al Puesto de Salud De Santa Rosa de Otuto, Huancavelica

Por brindarnos su apoyo y compromiso desde el inicio de la investigación, mostrando gran interés y brindando todos los medios necesarios para el desarrollo y culminación del presente estudio.

A la Universidad Autónoma de Ica

Por brindar el apoyo desde el inicio hasta el final de la investigación, brindando una educación de calidad por medio de sus docentes.

Resumen

OBJETIVO: Identificar la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido por el personal de salud en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica – 2020.

MATERIAL Y METODOS: Estudio de tipo transversal prospectivo y observacional del nivel de estudio: cohorte prospectiva, la muestra estuvo demostrada por 80 adultos mayores para la recolección de la información, se utiliza la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario de la escala de Likert, los datos se analizaron a través del programa estadístico SPSS versión 25, la tabla y gráficos se presentan en Excel 2016 y Word.

RESULTADOS: Se concluye que una mayor proporción el nivel de atención según sus dimensiones es excelente donde el componente entorno es 92.5% y el componente interpersonal 98.8% como excelente, lo cual el nivel de satisfacción es excelente.

CONCLUSIONES: En cuanto a la calidad de atención es excelente y que el nivel de satisfacción tiene buena acogida en el adulto mayor con las enfermeras.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, Nivel de satisfacción, adulto mayor, respecto a las enfermeras.

Abstrac

OBJECTIVE: Identify the quality of care provided by nurses and the level of satisfaction of the elderly attended by health personnel at the Santa Rosa de Otuto Health Post, Huancavelica - 2020.

MATERIAL AND METHODS: Prospective and observational cross-sectional study of the study level: prospective cohort, the sample was demonstrated by 80 older adults for the collection of information, the interview technique was used and the Likert scale questionnaire was used as an instrument. , the data were analyzed through the statistical program SPSS version 25, the table and graphs are presented in Excel 2016 and Word.

RESULTS: It is concluded that a higher proportion of the level of attention according to its dimensions is excellent where the environment component is 92.5% and the interpersonal component is 98.8% as excellent, which means that the level of satisfaction is excellent.

It is concluded that there is a significant relationship that $P = 008$ between the dimensions.

KEY WORDS: Quality of care, Level of satisfaction, older adult, with respect to nurses.

Índice general

Páginas de asesor y jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
Índice general	vii

Índice de tablas x

ix Índice de gráficos

..... x

I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1. Descripción del problema	12
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Objetivo general	15
2.5. Objetivo específico	15
2.6. Justificación e Importancia	15
2.7. Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Marco Conceptual	31
IV. METODOLOGÍA	34
4.1. Tipo de investigación	34
4.2. Diseño de investigación	34
4.3. Hipótesis general y específicas	35
4.4. Variables	35
4.5. Operacionalización de Variables	36
4.6. Población	37
4.7. Muestra	37
4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de información	37
4.9. Técnicas de análisis e interpretación de datos	38
V. RESULTADOS	39
5.1. Presentación de resultados	39
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	55
6.1. Análisis descriptivos de los resultados	55
6.2. Comparación de resultados en marco teórico	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de consistencia	68

Anexo 2: Instrumento de recolección de información	69
Anexo 3: Validación o ficha técnica	75
Anexo 4: Base de datos	83
Anexo 5: Carta de presentación	87
Anexo 6: Constancia de aplicación	89
Anexo 7: Reporte de similitud	90
Anexo 8: Evidencias fotográficas	92

Índice de tablas Tabla 1. Sexo.....¡Error! Marcador no definido.

Tabla 2. Diagnóstico.....	39
Tabla 3. Procedencia.....	40
Tabla 4. Grado de instrucción.....	41
Tabla 5. Estado civil.....	42
Tabla 6. Actividad laboral	43
Tabla 7. Identificación personal.....	44
Tabla 8. Componente técnico	45
Tabla 9. Componente interpersonal.....	46
Tabla 10. Componente entorno.....	47
Tabla 11. Humano	49
Tabla 12. Oportuno.....	50
Tabla 13. Continua	51
Tabla 14. Libre de riesgo	52
Tabla 15. Nivel de satisfacción	52
Tabla 16. Calidad de atención	53
Tabla 17. Prueba de normalidad	54
Tabla 18. Correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención	55

Índice de gráficos

Gráfico 1. Sexo	39
Gráfico 2. Diagnóstico	40
Gráfico 3. Procedencia	41

Gráfico 4. Grado de instrucción	42
Gráfico 5. Estado civil	43
Gráfico 6. Actividad laboral	44
Gráfico 7. Identificación personal	45
Gráfico 8. Componente técnico	46
Gráfico 9. Componente interpersonal	47
Gráfico 10. Componente entorno	48
Gráfico 11. Humano	49
Gráfico 12. Oportuno	50
Gráfico 13. Continua	51
Gráfico 14. Libre de riesgo	52
Gráfico 15. Nivel de satisfacción	53
Gráfico 16. Calidad de atención	54

I. INTRODUCCIÓN

La etapa de la vejez es crítica porque va aumentando los problemas de salud y a toda esta cuestionable incertidumbre, el trabajo de la enfermera tiene que enfrentar en ayudar a las personas de la tercera edad que comúnmente involucra el grupo etario vulnerable, para ello deberá aplicar diferentes alternativas de solución, no solamente en el cuidado de su salud física sino también en el afecto, en el estado emocional de tal manera que el paciente se sienta comprendido, escuchado, sobre todo perciba una atención de calidad y enlazar una comunicación fluida, Y para ello el profesional de enfermería tendrá que aplicar todo sus conocimientos, habilidades y competencias para cuidar al adulto mayor que carece de muchas limitaciones en todos los aspectos físicos sociales, psicológicas, emocionales y por tal razón la enfermera tiene que ser empática brindando una atención eficaz, trato humano, en la recuperación del paciente de la tercera edad y entorno afectivo que requiere, es por ello que en la actualidad se está buscando profesionales competentes que estén en la capacidad de aplicar todas sus habilidades conocimientos, de tal manera que el paciente no solo se recupera en cuanto a su salud, sino que también en su aspecto emocional.⁽¹⁾

Es por este motivo que en el país de Ecuador se ha considerado como punto importante de la salud de los ciudadanos, incluso a nivel político donde cada ciudadano que vive en el territorio ecuatoriano tienen el derecho a una atención de calidad y de esta forma cumplen el derecho a la igualdad.⁽²⁾

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

Se considera al ser humano que cuenta con sesenta años a más edad, la etapa de adulto mayor que es una situación biológica normal que con el transcurso del tiempo disminuye progresivamente e irreversiblemente y a la vez es diferente en cada persona, con los deterioros funcionales en algunas personas de la tercera edad tiene un envejecimiento saludable,

independiente en las actividades de la vida diaria mientras algunas personas en su envejecimiento tienen dificultades y son dependientes, con enfermedades no transmisibles crónicas y con dificultad para caminar. ⁽³⁾

OMS determina que entre 2015 y 2050 la proporción de la tercera edad de 60 años a más en el universo pasará a un aumento de 11% a 22% ejemplo: Francia incremento de 9% a 20% en los países subdesarrollados la mayoría de las personas de la tercera edad mueren por enfermedades no transmisibles, también en el mundo los adultos mayores están en riesgo de ser maltratados entre 4% y 6% tienen maltratos por el familiar a personas que los cuida en su domicilio, y en las instituciones, como los asilos se cometen maltratos como por ejemplo no le cambian la ropa sucia, no tiene una buena atención en el cambio de posiciones esto implica la falta de circulación sanguínea que tiene como consecuencia la formación de úlceras por presión, estos maltratos pueden ocasionar graves consecuencias, daños físicos irreversibles y psicológico. ⁽⁴⁾

Según OPS (Organización Panamericana de Salud), afirma que el problema de los adultos mayores no es solamente una larga vida si no que también la falta de preparación en los individuos de una manera integral partiendo desde el gobierno y diferentes sectores que asuman responsabilidades para asegurar un envejecimiento activo y saludable, para ello se debe trabajar en equipo uniéndose diferentes especialistas profesionales como geriatras, gerontólogos, enfermeras, psicólogos, antropólogos, de tal manera que así se puede brindar una atención de calidad, diferenciada y cabe mencionar que así se puede mejorar la salud pública ⁽⁵⁾

Tomando como ejemplo en el país de Colombia se está aconteciendo dos problemas como la falta de atención y abandono esto se enfrenta a diario y cada vez se agudiza gran parte de adultos mayores y según el estudio nacional de salud y bienestar de envejecimiento (SABE), menciona que antes del año 2021, en el país habrá una persona mayor de 60 años por cada 2 adolescentes y cabe mencionar que las atenciones son deficientes y que 70% de adultos no tienen pensión y que padece de depresión, es por

ello que el presidente de la asociación colombiana de gerontología opina que no hay políticas claras para ofrecer una buena atención a este grupo vulnerable la cual es una preocupación en el futuro.⁽⁶⁾

Cifras estadísticas de Silver manifiesta que la población de adulto mayor tiene lugar en todo el mundo en los últimos años la población de 60 años a mas aumente niveles históricos. Según se estima, en 2050 habrá 2 millones de personas mayores de 60 años. También a nivel mundial que las mujeres viven casi 4,5 años que los hombres es decir que el 55% de las personas mayores de 60 años son mujeres el porcentaje va en crecimiento de acuerdo el aumento de la edad. el proceso de la vejez afecta a China debido a la disminución de la tasa de fertilidad y el aumento de la esperanza de vida, su población de la tercera edad a aumentado actualmente en China 194 millones de adulto mayores se estima que para el 2050 habrá unos 440 millones y la población de 80 años llegará a ser 101 millones. Francia las personas adultas mayores dependientes aumentan este demuestra que el envejecimiento será un desafío para el futuro en el 2050 unos de cada tres franceses tendrán más de 60 años, en comparación con el 20% que había el 2005. En estados unidos entre 2000 y 2050 se estima que el número de adulto mayor aumente en un 135% y la población de 85 años aumenten en un 35%. Alemania segundo en población de la tercera edad con un 24.8%y el tercero es Italia con un 20.8% se estima que para el 2050 llegue aproximadamente 39%. Japón antiguamente tenía una población más joven, en estos últimos años de lo contrario se ha demostrado que tiene mayor población de adulto mayor, en el 2060 se estima que puede llegar a un 40%.⁽⁷⁾

En la actualidad en el Perú el aumento de la tercera edad según el INEI es 3 345 552 de personas que viven en el país son adulto mayor que equivale a un 10,4% de la población total (INEI 2018) y para el 2020 se espera que la cantidad de adulto mayores de 60 años a más se incremente a 3 593 054 adultos mayores y se pronostica que para el año 2050 se estima dicha cantidad a 8 700 000 personas , y la mayor parte de las persona de tercera edad está concentrada en lima y en las zonas rurales

poseen un mayor número de adulto mayor en comparación con la zona urbana. Este grupo etario tiene distintas dificultades y estas pueden ser situaciones económicas, situaciones de discapacidad, y en salud, el 82,6% de la población de la tercera edad femenina tiene enfermedades crónicas no transmisibles como artritis, hipertensión, asma, reumatismo, diabetes el 69% de la población masculina padecen de este tipo.⁽⁸⁾

En el año 2015 la estadística de la región de Huancavelica cuenta con una población de 494 963 habitantes donde el 6.7% represente la población de la tercera edad, y según sexo tiene el 44% son de sexo masculino y el 56% es de sexo femenino.⁽⁹⁾

En el puesto de salud de Santa Rosa de Otuto la mayor parte de la población es adulto mayor ya que en estos últimos años los adultos jóvenes, adultos, y adolescentes han emigrado a otras regiones quedando solo las personas de la tercera edad teniendo como consecuencia que ellos están en abandono, y por esta pandemia que vivimos ellos se encuentran en vulnerabilidad viviendo algunas dificultades económicas, ya que ellos viven en zonas distantes y no acudiendo al servicio de salud y algunos sufren discapacidades para usar su brazo y piernas, dificultades para ver y oír y sufriendo algunas enfermedades no transmisibles como artritis ,reumatoides, y otros son independientes dedicándose a la agricultura y ganadería.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?

¿Cómo es la calidad de atención del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?

2.4. Objetivo general

Determinar la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

2.5. Objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica 2020.

Determinar la calidad de atención del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

2.6. Justificación e Importancia

En la actualidad las enfermeras cumplen y juegan rol importante, como la función de gestora, como educadora con la finalidad de asistir y apoyar a los pacientes por lo tanto deben de efectuar un trabajo eficaz eficiente de manera competitiva antes las expectativas del usuario, logrando un nivel de satisfacción del cliente y para ello un indicador fundamental es la buena atención.⁽¹⁰⁾

En efecto una buena atención quiere decir el éxito esperado en la salud y para ello las enfermeras tiene que aplicar todos sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades ya que tiene una estrecha conexión con los pacientes y con las diferentes unidades de atención, esto implica el desarrollo de varias funciones desde el cuidado del paciente, la gestión, docencia y la investigación para lograr los objetivos trazados sobre la prestación eficiente.⁽¹¹⁾

La enfermera tiene un rol importante durante la atención en los diferentes niveles de atención ya que este profesional de la salud inicia el primer contacto con el paciente a quien se le brindara la atención directa durante el lapso que el paciente necesite la atención de salud, por la que se tendrá el resultado de una calidad de atención buena o malo y que influya en la satisfacción de los pacientes a partir de ello.⁽¹²⁾

El aspecto económico es uno de los factores que influyen en la buena atención del paciente por lo mismo que se debe realizar un buen diagnóstico y desde luego brindarle un adecuado tratamiento ya que se trata de pacientes adultos mayores y en realidad el profesional de enfermería desempeña su rol indispensable dentro del equipo de salud, es por ello que debe garantizar una atención eficaz en el usuario de tal manera que evidencie una positiva percepción en los pacientes de la tercera edad.⁽²⁾

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación es un tema muy relevante debido a que enfrentamos a diario la vulnerabilidad que muchos adultos mayores presentan ya que viven solos, sufren carencias en su alimentación, carencias afectivas y enfrentan día a día diferentes necesidades muchos de ellos presentan enfermedades irreversibles.

Limitaciones metodológicas

Para la investigación no se encontró muchos estudios en cuanto la calidad de atención en nivel de satisfacción del paciente adulto mayor y se optó a seguir buscando más artículos para superar la dificultad

Limitaciones operativas

Para la presente investigación se tubo limitaciones ya que al momento de la entrevista por razones propias de la edad no escuchaba muy bien a las

preguntas y por la coyuntura que estamos atravesando actualmente se nos dificultaba la comunicación fluida, se presentaron ese tipo de limitaciones.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Beltrán, E.Y Medellin, J. ⁽¹³⁾ en el año 2016 en Bogotá, realizó un trabajo de investigación titulado “satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el hospital Bosa nivel II” ,tuvo como objetivo general identificar el nivel de satisfacción de los adultos mayores de 65 años que solicitan la atención médica realizado a partir de una encuesta a los asistentes al servicio de consulta externa de medicina interna y medicina general en el Hospital de Bosa II. La resolución de la información se optado por una modalidad de investigación cualitativo de tipo trasversal, de carácter no experimental con una población de muestra de 202 pacientes de adulto mayor su instrumento de tipo encuesta donde se evalúa grado de satisfacción de los pacientes adulto mayor, las medidas generales al finalizar son de 169 encuestados. con base de satisfacción de la atención recibida, se encontró que el 82% de la población total de las personas se encuentran satisfechas, el 13% no lo estaban y el 5% no opinan. La atención recibida en los servicios de medicina interna y medicina general, reporto en un 50-55% de la población es como buena calidad.

Quispe L.⁽¹⁴⁾ En el año 2019 en la ciudad de Achacachi llevo a cabo un trabajo de investigación titulado “calidad de atención al adulto mayor en la zona Churubamba del municipio de Achacachi” en este estudio planteo el objetivo específico, describir las características sociales y culturales de los adultos mayores, tipificar el abandono al que son sometidos e identificar las causas por las que sufren abandono los adultos mayores. El 58% de la población encuestada sufren por los ingresos económicos, el 46 % de la población encuestada sus hijos o miembro de la familia les apoya económicamente muy pocas veces, mientras que el 7% casi siempre, el 4% siempre, el 1% dice nunca. Y el 41 % de la población de Achacachi y las comunidades aledañas encuestadas respondieron que la atención del Hospital de Achacachi son negligentes contra los adultos mayores algunas veces, el 36% afirman que casi siempre, mientras que el 15% muy pocas

veces, el 7% siempre y el 1% dice que nunca. Los adultos mayores caen en una desesperanza con sus hijos/as el 49% de la población de Achacachi encuestadas que las personas de tercera edad caen en una desesperanza con sus hijos/as algunas veces, el 34% afirman que casi siempre, mientras que el 10% siempre, el 7% muy pocas veces la realidad es que la sociedad no les da un buen trato a las personas adulto mayores por tal motivo se aíslan de la sociedad para no ser maltratado.

Alvares, M. Bayarre, H. Pérez, J. ⁽¹⁵⁾ realizó un trabajo de investigación descriptivo que se realizó sobre “evaluación de la calidad de atención al adulto mayor en el primer nivel de salud” cuyo objetivo es el estudio del proceso de atención que se les brinda a los pacientes adultos mayores considerando como primer nivel de salud, en el cual un grupo de estudio fue en Cienfuegos, de 8 724 adultos mayores distribuidos en 15 consultorios que son de la médico de la familia; y el segundo grupo en la Palma distribuidas en 42 consultorios. en ambos estudios se utilizó como muestra las historias clínicas de adultos mayores para ello se utilizó el paquete de programa EPIDAT, dando como efecto de cada estudio evaluado, corresponde a la categoría de bien, en cada ámbito donde se realiza el estudio de cada grupo, lo que facilita la comparación en relación a la con los cumplimientos de los estándares y tiene como resultado la calidad de atención en los consultorios de médicos de la familia y grupo básico de trabajo mostro insuficiencias de acuerdo a los estándares establecidos lo que evidencia para comparación.

Llano, C. Hermida, P. ⁽¹⁶⁾ En la ciudad de Quito se realizó un trabajo de investigación descriptivo, cuyo título es “calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcès tomando como muestra de 50 pacientes, que tiene en cuenta dos variables independientes y dependientes, su instrumento es un cuestionario desarrollado con etimología fáciles y su método es la observación directa y como técnica la entrevista a través de la recolección de datos. Llegando a los resultados, que es el 62% afirman que las enfermeras están dispuestas a asistir a todas las exigencias de los pacientes durante su hospitalización y el 20%

manifiestan a veces y el 12% pocas veces están dispuestas dando un resultado del análisis para definir la calidad de cuidados que presta el personal de enfermería con el nivel de satisfacción en relación al trato , el 60% al 80% tiene un trato cordial atenta al dirigirse al paciente y además respetan su intimidad y sus decisiones.

3.1.2. Nacionales

Herrera, F. y Fuente, K. ⁽¹⁷⁾ En la ciudad de Arequipa, en el año 2017, se realizó un trabajo de investigación sobre “nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el centro de adulto mayor” cuyo objetivo generar fue describir la atención de enfermería en el centro del adulto mayor de ESSALUD en Arequipa e identificar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería que recibe en el centro adulto mayor. La técnica que utilizo fue un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con una población de muestra de 67 adulto mayores utilizando una encuesta de 30 preguntas. Tuvo unos resultados que los pacientes de la tercera edad del centro del adulto mayor de ESSALUD, que en un 42% tiene una calidez y calidad atención media, el 26 % tienen una calidad de atención buena por las enfermeras, el 42% también se demuestran los cuidados brindado por un técnico profesional en forma esporádicamente en forma continua y oportuna y un 32% no reciben cuidados, las enfermeras no explican en forma clara.

Valverde, D. ⁽¹⁸⁾ En la ciudad de Lima en el año 2018, se realizó un trabajo de investigación respecto a: “Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un centro de adulto mayor”. El estudio fue de tipo cuantitativo, de corte transversal tomando como muestra a 54 pacientes adultos mayores en donde su objetivo específico es identificar el nivel de satisfacción de los adultos de la tercera edad, finalmente concluyeron que el 55 y 56% presentan un nivel de satisfacción alto en cuanto a la calidad de los cuidados por parte de las enfermeras y el 62.96% dimensión interpersonal es predominante sobre las calidades de los cuidados de enfermería.

Cubas, J.Guerra, S.Parco,R. ⁽¹⁹⁾ El siguiente trabajo de investigación que se desarrolló en la ciudad de Lima en el año 2016 en el hospital nacional de Lima una investigación de enfoque cuantitativa descriptivo y de corte transversal sobre la “satisfacción con el cuidado enfermero que percibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima” cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción que perciben los adultos mayores en cuanto a la atención en parte de los enfermeros tomando como muestra a 72 pacientes que están hospitalizados la técnica aplicada para la recolección de datos es tipo encuesta , cuya referencia fue el cuestionario Care-Q (Caring Assesment Instrument) que obtuvo como resultados el 50% de los pacientes adultos mayores Hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con la atención que efectúan las enfermeras, el 45.8% un nivel medio y un 4.2% percibió bajo nivel, de tal manera la conclusión fue que el nivel de satisfacción es alta ,con tendencia a un nivel medio.

Rosales,G. ⁽²⁰⁾ En la ciudad de Lima en el año 2017, realizo un trabajo de investigación descriptivo de corte transversal en el hospital Cayetano Heredia sobre calidad de atención de la enfermería y satisfacción de paciente del adulto mayor del servicio de medicina cuyo objetivo general planteado en precisar el nivel de calidad de atención de las enfermeras y la aceptación del paciente adulto mayor y la asistencia que tiene las enfermeras en el hospital Cayetano Heredia donde se aplica la encuesta como técnica y su instrumento el cuestionario tomando como muestra a 60 pacientes que se encuentran hospitalizados por un tiempo de duración de un mes en el área de medicina por consiguiente concluyen que el 6,67 de los pacientes que se les aplico la encuesta como resultado percibe una atención negativa y el 6,67 que se le aplica la encuesta una atención regular y el 86,67 de los pacientes adultos mayores percibe una atención de calidad por parte de Las enfermeras en conclusión quiere decir que si existe una buena atención por parte de las enfermeras hacia los adultos mayores.

Para la atención influye el ámbito económico, se debe realizar un buen diagnóstico para brindarle un buen tratamiento adecuado de tal manera que el adulto mayor se siente o perciba un nivel satisfactorio en cuanto a la atención eficaz y eficiente, pero para ello deben de garantizar la calidad de

vida de los pacientes y para así obtener información y desde ese punto de vista poder mejorar y brindar una asistencia de calidad a los adultos mayores.

Ruiz ,M en el año 2017.⁽²¹⁾ Realizo un estudio titulado “nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general” cuyo objetivo es determinar 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. su estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal su muestra está constituida de 69 adultos mayores que se atienden en el servicio de medicina general. Su instrumento que utilizó es cuestionario, con una técnica de entrevista, observación y la encuesta utilizando 15 preguntas. Tuvo como resultado que el 74% de los pacientes adultos mayor del servicio de medicina general tiene un nivel de satisfacción alto, el 26% expresan un nivel de satisfacción bajo, y el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera. Concluyendo el nivel de satisfacción del adulto mayor es alto.

3.1.3. Regional

Laurente, Y. Ortiz, B. En el año 2017.⁽²²⁾ Se realizó una investigación titulado “satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del Hospital de Pampas” cuyo Objetivo es determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención del paciente de centro Quirúrgico-Hospital Pampas-Tayacaja-Huancavelica su estudio que realizo es de tipo cuantitativo, correlacional, prospectiva y transversal, en su muestra utilizó su población de enfermeras que estuvo constituida por 10 profesionales de enfermería y 48 pacientes post operados, utilizó la técnica de encuesta y observación como instrumento fue el cuestionario que consta de 16 preguntas de nivel de satisfacción del paciente y 20 preguntas sobre calidad de cuidado de enfermería. Su instrumento fue validado por Cochachi e inga en el año 2014 en esta investigación tuvo un resultado del total de 100% de los pacientes post operados de URPA del hospital Pampa se evalúa satisfacción del paciente en la Dimensión humana que, el 62.5% es poco satisfecho, Dimensión continua, el 42.5%

como insatisfecho y poco satisfecho, y en la Dimensión libre de riesgo el 70% considera poco satisfecho. Los pacientes post operados de URPA al evaluar la calidad de atención en la Dimensión técnica que el 50% de los pacientes lo consideran malo, el 52.5% en la Dimensión interpersonal la calidad es regular y en la Dimensión entorno, el 85% es de calidad regular. Se concluye que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención.

3.2. Bases teóricas

En la actualidad está rigiendo la Norma Técnica de Salud 043-MINSA/DGSP-V.01/Ministerio de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Atención Integral de Salud. Lima: Ministerio de Salud; 2008, cuya Resolución Ministerial se ejecutó el 05 de junio del 2006. En el marco de los lineamientos de política el objetivo es reforzar acciones respecto a la atención integral de salud del adulto mayor en cuanto a su promoción, prevención y recuperación, rehabilitación de los daños causados con el paso del tiempo, en los establecimientos públicos y privados la norma técnica de salud tiene como eje principal contribuir con las necesidades para mejorar los niveles de salud y mejorar la calidad de vida con el enfoque del paquete integral del grupo etario adulto mayor: en evaluación funcional, evaluación mental, cognitiva, afectiva, socioeconómica, evaluación física de esta manera lograr especialmente a los que presenta mayor vulnerabilidad y que vienen en zona de riesgo de esta manera dar cumplimiento a sus derechos con base legal.⁽²³⁾

Calidad

Cuando hablamos de calidad estamos refiriéndonos a un conjunto de propiedades y características de un servicio que lo confiere también, así mismo es la capacidad de satisfacer las necesidades, gustos, preferencias y de cumplir expectativas con el usuario.⁽²⁴⁾

La calidad experimentada es obtenida por la satisfacción de los pacientes ello es la calidad buena, razón por la cual tiene buenos resultados se concluye que la calidad se mide por la experiencia de pacientes que

perciben un servicio donde esté satisfecho en la atención, con respecto a la calidad de servicio de salud se basa en el aspecto ético donde es tan relevante el costo eficiencia y satisfacción del usuario.⁽²⁵⁾

Asimismo, se detalla que el usuario de los servicios de salud, tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad que son: ⁽²⁶⁾

Dimensiones de la calidad del servicio.

Percepción de Calidad de los Usuarios

En Colombia en el año 2006, según el ministerio de salud comenta que hay una relación entre calidad, usuario y sanidad este implica que no es suficiente la atención adecuada de los profesionales, sino que también cabe mencionar que es importante la infraestructura del centro donde asiste el usuario.

Todos los pacientes deben ser tratados con respecto siempre, sin vulnerar sus derechos la información, debe ser menor tiempo, completa y clara de parte del personal al usuario.

Medición de la Calidad del Servicio con Respecto a la Percepción del Cliente

La medición de la calidad cuando el usuario percibe de qué manera se da la atención puede ser negativa o positiva de acuerdo a la experiencia, con respecto a la atención, para ello se divide el número de usuarios satisfecho y se multiplica por cien, con esta fórmula sencilla se puede determinar la medición de la percepción del cliente, las dos variables que son la objetividad y subjetividad mediante ello se puede analizar identificando la calidad de servicio que es importante que sea considerado con gran reconocimiento, ya que cuya búsqueda es evaluar la metodología de evaluación.

Satisfacción

Satisfacción de las personas

Satisfacción: La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas de las personas se han cumplido como lo esperaban.

Elementos de la satisfacción

Estos elementos son:

Disponibilidad: Es la confiabilidad que una persona muestra hacia a otras personas.

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario para que pueda utilizar los servicios sin que se presenten retrasos en su salud.

Cortesía: Es un acto de amabilidad, atención o buena educación que se tiene a otra persona, por lo tanto, es una demostración de respeto y educación que exprese a través de las buenas costumbres

Agilidad: Es una cualidad que uno tiene para movilizarse de una manera eficiente.

Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra sus habilidades de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente. Es la base de la relación enfermera paciente el profesional tiene que manejar un liderazgo clínico de persona a persona estableciendo una atención basada en la confianza.

Competencia: En este aspecto es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la práctica de la salud, es decir ante los problemas que se presenta solucionar los de una manera eficiente. El usuario sentirá mayor satisfacción si es atendido con empatía, voluntad, por el personal encargado en el servicio.

Comunicación: La comunicación entre el paciente y la enfermera no solo es informar si no que también el profesional debe de desarrollar habilidades comunicativas porque de una manera mantendrá una relación eficaz y efectiva con sus pacientes. Es muy importante la comunicación clara y sencilla, para que el usuario lo pueda entender y poner en práctica las recomendaciones de los personales de salud, evitar en lo posible los

términos médicos porque el paciente de la tercera edad generalmente no lo va a entender.

Muchas veces la espera prologada para tener conocimiento de sus resultados de salud, y más aún al no ser explicados por el personal encargado, altera la estabilidad emocional cuando están sensibles y vulnerables por el episodio que puedan estar pasando en ese momento, Para reforzar su tranquilidad y satisfacción del usuario, es muy necesario la comunicación oportuna y eficiente.⁽²⁷⁾

Satisfacción de la persona

Es el estado de ánimo agradable, que también se puede considerar que es parte de la calidad de vida, la satisfacción en grado de concordancia es cumplir las necesidades y expectativas, es importante estar satisfecho porque se siente feliz, agradable pero siempre va a ver altibajos y retos para lo cual se les debe brindar un buen servicio ofreciendo generar un ambiente ideal, donde las personas se sientan tranquilas motivadas cada persona ve de manera diferente la satisfacción.

En resumen el nivel de satisfacción y las expectativas en cuanto al rendimiento percibido se puede deducir en la siguiente formula.⁽²⁸⁾

- El significado de la satisfacción de la persona se percibe claramente, estamos contentos y felices generalmente cuando sus necesidades están cumplidas y sus expectativas son favorables.
- Entonces preguntar ¿qué necesita y espera?
- En lo posible tratar de proporcionar lo que quieren y un poco más.⁽²⁹⁾

Adulto mayor

Se considera adulto mayor aquel individuo que está en la última etapa de sus vidas a partir de los 60 años de edad por lo mismo, algunos adultos mayores en esta etapa presentan dificultades no solo físicas, o de salud

sino que también presentan dificultades cognitivas de tal manera deterioran y limitan su normal desarrollo humano.⁽³⁰⁾

Desafío del adulto mayor en el presente siglo XXI

El tema de la tercera edad en el presente siglo XXI trata que los seres humanos pasamos por las diferentes etapas desde el momento que nacemos y continuamos a lo largo de nuestra vida la vejez que es la fase final y es que en estos últimos tiempos se destaca la calidad de vida de las personas de la tercera edad. Para lo cual se trabaja con los profesionales y programas relacionados en beneficio de este grupo etario.

- a. El deterioro debido al envejecimiento se evidencia en la capacidad funcional, cognitiva, y entre otros, también de la capacidad de dar sentido a su adultez. En esta etapa de la vida, lo que estaba acostumbrado a realizar como deber, pasa a lo pasivo y en vez de continuar por el sendero, termina en el largo achaque.
- b. Se realiza el cambio de actitud para la capacidad funcional, aceptando el reto para su existencia. De esta manera mantener decidida la vida adulta.
- c. En esta etapa en que se presentan los cambios del adulto mayor en el acostumbrado papel que desempeña el adulto: costumbres que no podemos detener y que requiere grandes esfuerzos para el cumplimiento de lo trazado.
- d. El adulto mayor se enfrenta a grandes retos de estar lo mayor posible activo, actualizado, en buen estado físico favorable y psicológicamente lucido, por todo el tiempo que sea posible.
- e. En este periodo van desde rutinas de apariencia que no tienen mayor relevancia como paseos, labores domésticas diarias, deportes o continuar persistiendo en el trabajo.

- f. Las labores que están acostumbradas de realizar los adultos mayores, ya no se les puede prolongar los que hacer en forma recurrente, sino gradualmente. Para evitar el cansancio que causa deterioro, con el transcurso del tiempo se agotan las energías o se dejan de perseguir los motivos, la vida se frustra y el adulto mayor se autodenomina como una persona inútil porque ya no puede realizar sus anhelos.
- g. El Adulto Mayor como ser inteligente tiene experiencia vivida y debe tener paciencia por continuar en mejores condiciones y estilo de calidad de vida.⁽³¹⁾

Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas de la persona

Las necesidades y expectativas del usuario son muy importante ya que las percepciones y objetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad de servicio, entonces se puede definir que la atención sanitaria cumple las perspectivas del servicio en salud esperados de esta manera expresan la calidad del servicio. Respecto a los servicios que ofrecen los establecimientos de salud cada persona tiene expectativas. diferentes, la mayoría de las personas desean el mejor servicio y oportuno; buen trato del personal de salud, que le informe correctamente respecto su estado de salud y sus familiares que están emocionalmente sensibles. Diariamente sus familiares también quieren encontrar suficiente información, y acceso al paciente, sensible y consideración por parte del personal de salud.

Los seres humanos esperamos una atención de calidad cuando una atención de salud cuando nos sentimos mal de salud para ello los profesionales explican sus conocimientos adquiridos por medios tecnológicos y esfuerzos quiere decir que constantemente consultando y preparándose para entender a las personas , de esa manera lograremos dar una atención de calidad de tal manera que la satisfacción del paciente

sea percibida de acuerdo al grado de conocimiento ,que tenga lo necesario es recibir la información constante también del paciente de cómo de cómo es el servicio para así mejorar la atención en los establecimientos y también poder cumplir con las expectativas plantadas tratar al paciente con una atención de calidad desde el momento que ingresa hasta su salida.⁽³²⁾

El ser humano cuando requiere un servicio para satisfacer las necesidades, en realidad el trato agradable o un buen servicio entusiasma y proporciona satisfacción, lo cual muy probablemente tendrá mayor posibilidad de ser escogida posteriormente, logrando de esta manera, sea favorecido por un mayor contenido de nivel de satisfacción que el criterio.⁽³³⁾

Satisfacción de la persona con el servicio de enfermería

Es muy importante la satisfacción del usuario que se basa en la diferencia en las expectativas del usuario y la percepción subjetiva porque esto implica la calidad asistencial hace los usuarios.

Considera para que el usuario tenga empatía con los profesionales de enfermería los cuales van dirigidos a su pronta recuperación haciéndoles sentir como personas únicas, confiada, serena y segura tiene que ver con la cercanía y presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar que esto sea difícil por la misma demanda del paciente de esa manera satisfacer la calidad de atención de los pacientes. Las actividades que realizan las enfermeras se plantean es para ver resultados y logros alcanzados que eso es lo esperado para los pacientes adultos que son atendidos en los servicios".

"El objetivo final es la búsqueda de la satisfacción de la persona del proceso de intervención de las enfermeras persona, a través de una atención oportuna y eficiente para mejorar su calidad de vida fortalecer sus debilidades.

En caso de una atención inadecuada, por parte de la enfermera a la atención del adulto mayor debe investigarse.⁽³⁴⁾

Niveles de satisfacción

Luego de realizar la compra de productos de los servicios, las personas experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

1. **Insatisfacción:** Es un sentimiento de una persona que experimenta intensamente cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas es decir que la insatisfacción muestra una disconformidad personal producido por la frustración de que no ha cumplido un propósito.
2. **Satisfacción:** Es cuando indica la calidad de resultado y puede definirse como cumplimiento por parte de un sistema con respecto a las expectativas que espera el usuario en relación a los servicios que este le presta.
3. **Complacencia:** Este tiene que ver con la autosatisfacción significa placer y agrado al hacer algo en beneficio de los usuarios.

La satisfacción del cliente se puede conocer por el grado de fidelidad el cliente satisfecho se mantiene leal, hasta que encuentre otro proveedor que le ofrezca una mejor atención.

Sin embargo, el cliente con buena atención a una marca siente confianza que ayuda su estado anímico.⁽²⁸⁾

3.3. Marco Conceptual

Pensión 65

Pensión 65 significa el programa nacional de asistencia solidaria, pensión 65 se creó el 19 de octubre del 2011 mediante decreto supremo N 081-2011- PCM tiene como finalidad de otorgar protección a los adultos a partir de los 65 años de edad que viven en situación de vulnerabilidad entregándoles una situación económica permite incrementar su bienestar.

En los últimos años los adultos mayores pasaban desapercibidos para el estado y para ellos se creó pensión 65 es una entidad del estado que tiene como finalidad proteger a los adultos mayores que carezcan de necesidades básicas que viven en pobreza extrema y que no cuentan con ninguna otra pensión como AFP y ONP y a la vez revalorarlo ante su familia.

Se ha constituido sobre una base del piloto de asistencia solidaria (gratitud) pensión 65 se encuentra adscrito desde el 1 de enero del 2012 al ministerio de desarrollo e inclusión social, MIDIS, ente rector del sistema de desarrollo e inclusión social que está encargado de dirigir, diseñar, coordinar y conducir las estrategias encaminadas a reducir la pobreza y vulnerabilidad en diversos sectores poblacionales con propósito de cerrar brechas de desigualdad. Pensión 65, mediante la aplicación de estrategias su misión y visión puede ser a corto plazo y a largo plazo con la finalidad de dar una atención integral a los usuarios.

Adulto mayor

Se considera adulto mayor a las personas a partir de los 60 años este apareció en consecuencia de la tercera edad a quienes se les consideraba a partir de los 70 años de edad, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida quiere decir después de la vejez, es precisamente cuando el adulto mayor presenta des valencias, van presentando deterioros en cuanto a su cuerpo y sus capacidades cognitivas pero generalmente se califica como adulto mayor a aquellas personas que superan los 70 años de edad.

Queda claro que últimamente que las mejoras que han sucedidos en cuanto a la calidad y esperanza de vida en muchos lugares del mundo para que se disminuya la tasa de mortalidad de esta parte de la población de tal manera se prolonga la vida de los adultos mayores de 70 años. Con respecto a este punto vemos dos caras un grupo presenta una vida activa por que hacen deportes, se alimentan sana mente, estudian, viajan y entre otras actividades estos individuos se desempeñan como individuos jóvenes.

Pero cabe mencionar el otro grupo donde la persona de esta etapa conlleva una vida compleja, difícil de sobrellevar por que el cuerpo empieza a deteriorarse lo cual no le permite desenvolverse con toda normalidad sus actividades y es ahí cuando empieza a experimentar estados negativos como el de los excluidos y discriminación. En países desarrollados como gozan de una atención o jubilación cuando ya no puedan o no desean trabajar más.

Calidad de atención: Es el cumplimiento de un servicio con empeño, en satisfacer las necesidades y deseos de los pacientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del paciente.

Empatía: Es ponerse en el lugar de la otra persona, la habilidad de poder identificar, comprender y compartir los sentimientos y emociones de otra persona.

Paciente adulto mayor: Es una persona que asiste a un establecimiento de salud para que pueda ser tratado o atendido; por razones de haber presentado alguna dolencia física.

Nivel de Satisfacción: La satisfacción es una acción o sentimiento que se presenta cuando una persona llena todas sus expectativas con respecto a la percepción de un servicio recibido. Se refiere a la conformidad de la persona que recibe del personal profesional de manera continua, oportuna, humana y que satisfaga la demanda de atención.

Confianza: Es la base de la relación médico paciente el profesional tiene que manejar un liderazgo clínico de persona a persona estableciendo una atención basada en la confianza.

Competencia: En este aspecto es un conjunto de conocimientos habilidades y actitudes necesario para la práctica de la salud, es decir ante los problemas que se presenta solucionarlos de una manera eficiente.

Comunicación: La comunicación entre el paciente y la enfermera no solo es informar, sino que también el profesional debe desarrollar habilidades

comunicativas porque de una manera mantendrá una relación eficaz y efectiva con sus pacientes.

Servicio de enfermería: El servicio es un bien intangible que puede determinar una sensación de satisfacción en los usuarios de un establecimiento de salud. Es la responsable de una atención integral orientada a satisfacer las necesidades del ser humano.

Capacidad empática: Significa tener un sentimiento afectivo que le permita identificarse con lo que le afecta a la otra persona de tal manera que existe una buena conexión que contribuya a resolver sus problemas y emociones.

Excelente atención: Es el desempeño eficiente, eficaz que el personal de salud pueda brindar a los pacientes demostrando efectividad en la atención del paciente.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

- ✦ Según el enfoque de estudio es una investigación cuantitativa.
- ✦ Según la intervención del investigador es de tipo observacional.
- ✦ Según las veces de medición variable es de estudio es transversal
- ✦ Según la planificación en la toma de datos es de forma prospectivo.

4.2. Diseño de investigación

Diseño correlacional

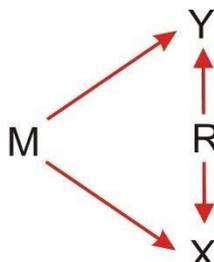
Consiste dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos.

M: Muestra de 80 adultos mayores, estudio realizado por las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

Y: La calidad de atención de los adultos mayores que brinda el personal de enfermería del puesto de salud Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

X: Nivel de satisfacción de los adultos mayores que brinda el personal de enfermería del puesto de salud Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

R: Relación entre las dos variables de dicha investigación



4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

4.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe un nivel deficiente de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

Hipótesis específica 2

Existe una deficiente calidad de atención del adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

4.4. Variables

Variable x: Nivel de satisfacción del adulto mayor

- Componente técnico
- Componente interpersonal
- Componente entorno

Variable y: Calidad de atención

- Humano
- Oportuno
- Continua
- Libre de riesgo

4.5. Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensión	Ítems	Escala	Valor Final
Nivel de satisfacción del adulto mayor	Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el adulto mayor sobre los cuidados recibidas de las enfermeras	Componente técnico	1,2,3,4,5	ORDINAL Deficiente (1) Regular (2) Buena (3) Excelente (4) MAX PJE=16X4=64 MIN PJE= 16 X1= 16	Deficiente Regular Buen Excelente
		Componente Interpersonal	6,7,8,9,10 11,12,13		Siempre Casi siempre A veces Casi nunca
		Componente entorno	14,15,16		Siempre casi siempre A veces Casi nunca

Calidad de atención	Es un conjunto de actividades que se realiza en forma oportuna personalizada humanizada continua y eficiente.	Humano	1,2,3,4,5, 7,8,9,10, 11,12	ORDINAL Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) MAX PJE= 20X5=100 MIN PJE=20X1= 20	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca nunca
		Oportuno	13 y 14		
		Continua	15 y 16		
		Libre de riesgo	17,18,19 y 20		

4.6. Población

La población objeto de estudio está representada por las personas adultos mayores de 60 años a más del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto atendidas por el personal de salud, realizando atención en el establecimiento de salud de nivel 1-1. La población de estudio está conformada por un total de 80 personas de adulto mayores

4.7. Muestra

La muestra es de tipo no probabilístico con la finalidad que toda la población de adulto mayor se les conoce, y es una muestra por conveniencia porque es auto seleccionado.

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{d^2 (N - 1) + Z^2 * S^2}$$

Criterios de inclusión:

- Personas adultos mayores que aceptaron participar en el estudio.
- Persona adulto mayor de 60 años de edad que al momento de la encuesta, se encuentre lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.

Criterios de exclusión:

- Personas adultos mayores con trastornos en el sensorio.
- Personas adultos mayores con trastornos psiquiátricos.
- Personas adultos mayores con trastornos de esquizofrenia.

4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para recolección de datos se utilizará la técnica la encuesta de observación y como instrumento los cuestionarios de la escala de Likert.

- **La Observación Participante:** Implica que el investigador o el responsable de recolectar los datos o la información se involucre

directamente con la actividad objeto de la investigación lo que puede variar desde la integración total del grupo o ser parte de este durante un periodo. Es importante mencionar que el investigador no debe perder la Objetividad.

- **La Observación no Participante:** Ocurre cuando el Investigador no tiene ningún tipo de relaciones con los sujetos que sean observados ni forme parte de la situación en que se dan los fenómenos en estudio. En esta modalidad, al no involucrarse el investigador, los datos recogidos pueden ser más objetivos.
- **La Encuesta:** Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación a un tema en particular. Puede ser oral (a través de la entrevista) o escrita (a través de un cuestionario)
- **La Entrevista:** Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

4.9. Técnicas de análisis e interpretación de datos

El procedimiento de datos en las etapas recolectadas, comprende las siguientes etapas:

- Clasificación de datos.
- Codificación de datos.
- Tabulación de datos.
- Análisis e interpretación de datos.
- Prueba de normalidad para observar el comportamiento de las variables.
- Prueba correlación.

V. RESULTADOS

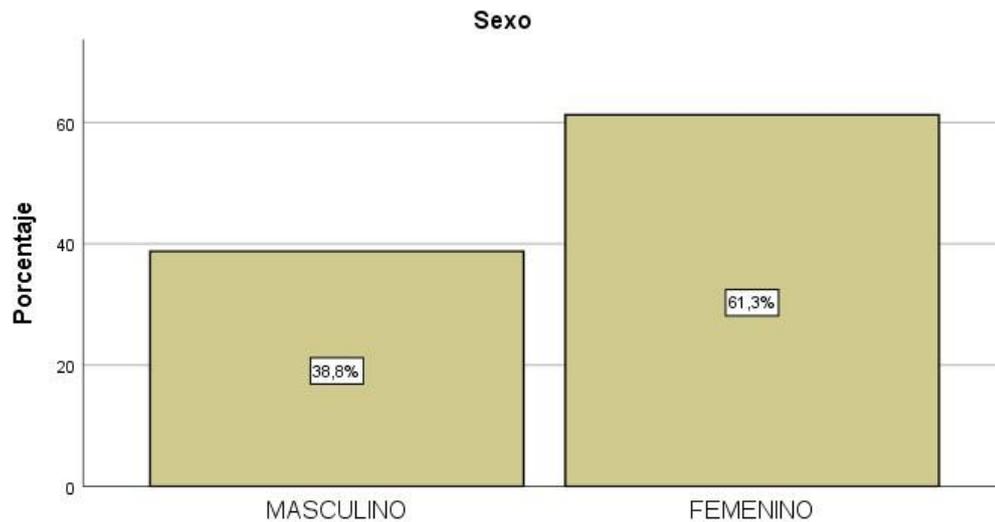
5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MASCULINO	31	38,8	38,8	38,8
FEMENINO	49	61,3	61,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 1. Sexo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n°1 y en el gráfico n°1, el sexo femenino es el predominante en este grupo con 61.3% (49) respecto al número de encuestados en el rango de adultos mayores, contabilizando ambos grupos y se puede justificar esta diferencia debido a que las mujeres asisten en mayor proporción por sus males a diferencia de los hombres encuestados son 38,8% (31).

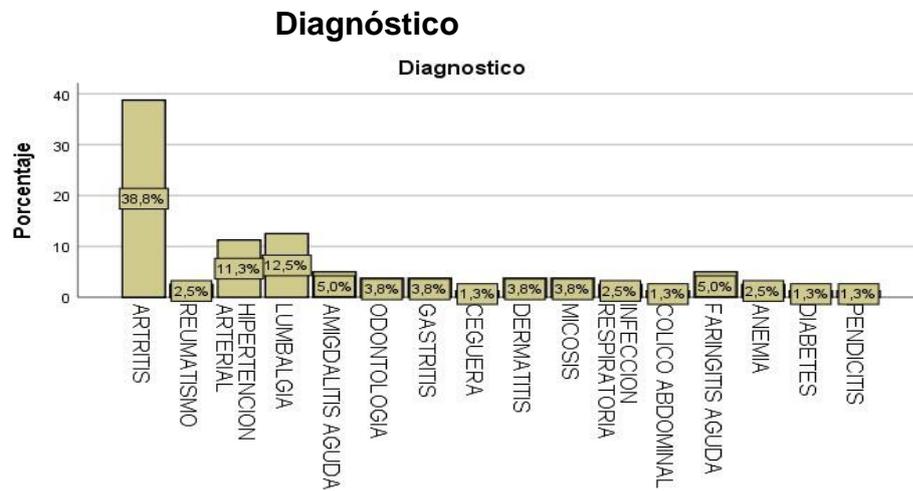
Tabla 2. Diagnóstico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ARTRITIS	31	38,8	38,8	38,8
REUMATISMO	2	2,5	2,5	41,3
HIPERTENCION ARTERIAL	9	11,3	11,3	52,5
LUMBALGIA	10	12,5	12,5	65,0
AMIGDALITIS AGUDA	4	5,0	5,0	70,0

ODONTOLOGIA	3	3,8	3,8	73,8
GASTRITIS	3	3,8	3,8	77,5
CEGUERA	1	1,3	1,3	78,8
DERMATITIS	3	3,8	3,8	82,5
MICOSIS	3	3,8	3,8	86,3
INFECCION RESPIRATORIA	2	2,5	2,5	88,8
COLICO ABDOMINAL	1	1,3	1,3	90,0
FARINGITIS AGUDA	4	5,0	5,0	95,0
ANEMIA	2	2,5	2,5	97,5
DIABETES	1	1,3	1,3	98,8
APENDICITIS	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Gráfico

2.



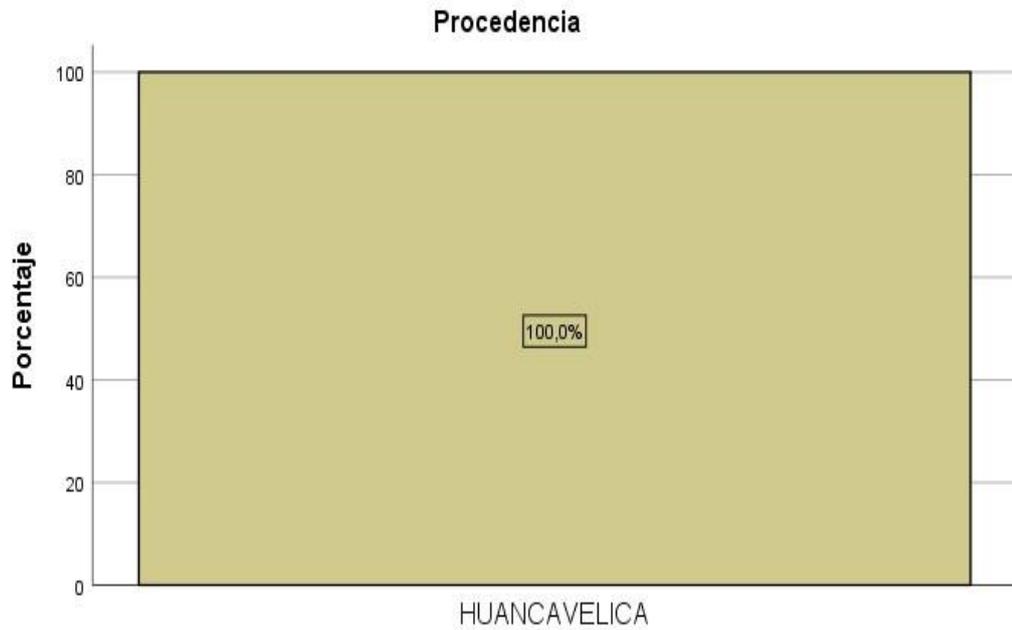
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n°2 y en el gráfico n°2, se determina que del total de pacientes encuestados, que asisten al Puesto de Salud Santa Rosa de Otuto; la enfermedad más común es la enfermedad de artritis con un 38.8% (31) debido al clima frío y en temporadas de lluvias son más frecuentes, las demás enfermedades son de menor proporción.

Tabla 3. Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HUANCAVELICA	80	100,0	100,0	100,0

Gráfico 3. Procedencia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n°3 y en el gráfico n°3, se observa que los adultos mayores encuestados en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, el 100% (80) son procedentes de Huancavelica, incluso muchos de ellos no conocen otros departamentos.

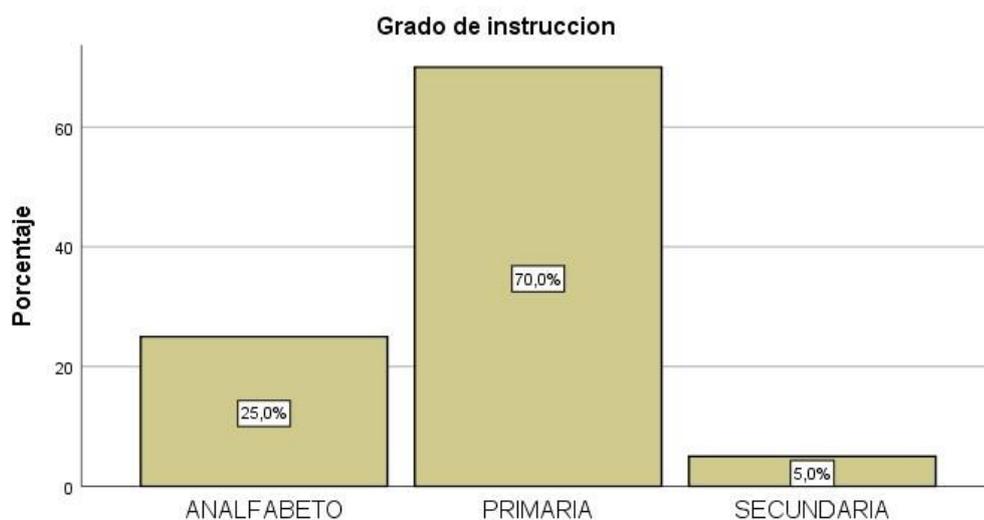
Tabla 4. Grado de instrucción

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
ANALFABETO	20	25,0	25,0	25,0
PRIMARIA	56	70,0	70,0	95,0
SECUNDARIA	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

instrucción

Gráfico 4. Grado de



Fuente: Elaboración propia.

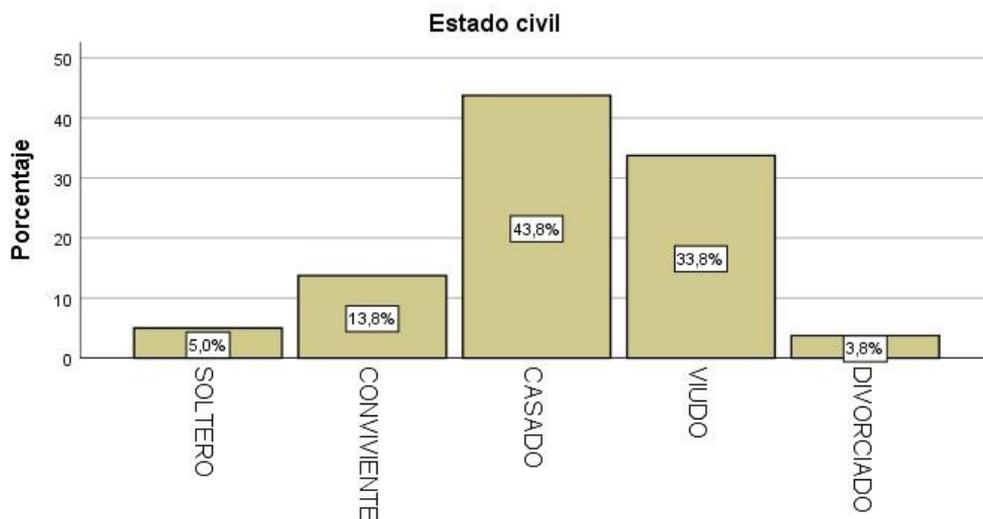
Interpretación: En la tabla n°4 y en el grafico n°4, se observa que del total de los encuestados del grupo etario adulto mayor tiene un grado de instrucción primaria, en un 70% (56), la que es predominante ya que en épocas pasadas no era importante la educación según su idiosincrasia dando ahí como resultado el 25% (20) de analfabetismo y un solo un 5% (4) que estudiaron el nivel secundario.

Tabla 5. Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	4	5,0	5,0	5,0
CONVIVIENTE	11	13,8	13,8	18,8
CASADO	35	43,8	43,8	62,5
VIUDO	27	33,8	33,8	96,3
DIVORCIADO	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 5. Estado civil



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla n°5 y en el grafico n°5, se determina que, con respecto al estado civil, el 43.8% (35) de los adultos mayores se encuentran casados, mientras que el 33.8% (27) son viudos, asimismo el 13.8% (11) señala que se encuentra como conviviente, por otro lado, el 5% (4) se encuentra soltero y solo un 3.8% (3) se encuentran divorciados.

Tabla 6. Actividad laboral

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
INDEPENDIENTE	80	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

laboral

Gráfico 6. Actividad



Fuente: Elaboración propia.

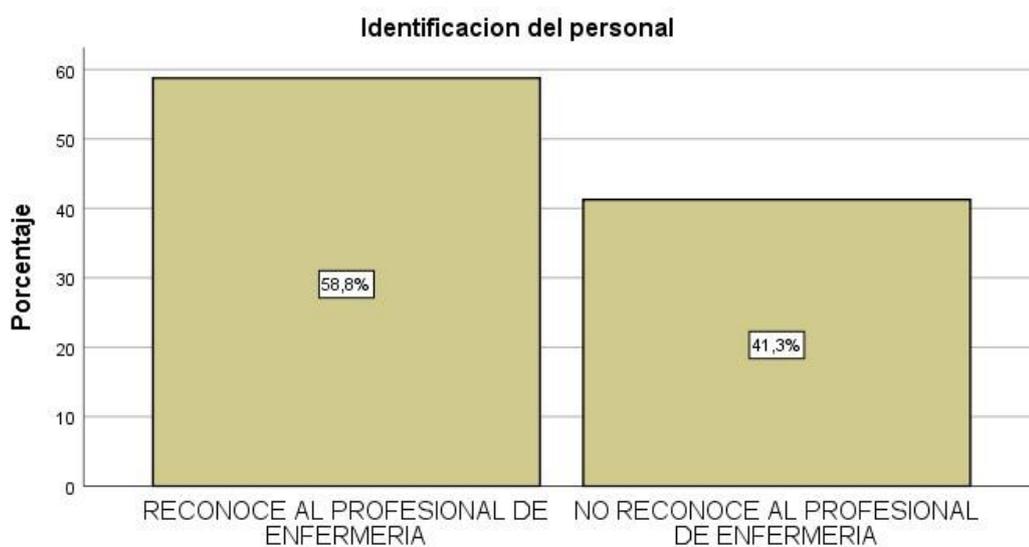
Interpretación: En la tabla n°6 y en el grafico n°6, se determina que los adultos mayores encuestados en un 100% (80) señalan que son trabajadores independientes, aun a pesar de su avanzada edad, continúan con el trabajo de agricultura y ganadería, ya que es el único sustento para alimentarse. En estos últimos años algunos reciben el programa beneficiario PENSION 65, hasta la actualidad.

Tabla 7. Identificación personal

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
RECONOCE AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	47	58,8	58,8	58,8
NO RECONOCE AL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 7. Identificación personal



Fuente: Elaboración propia.

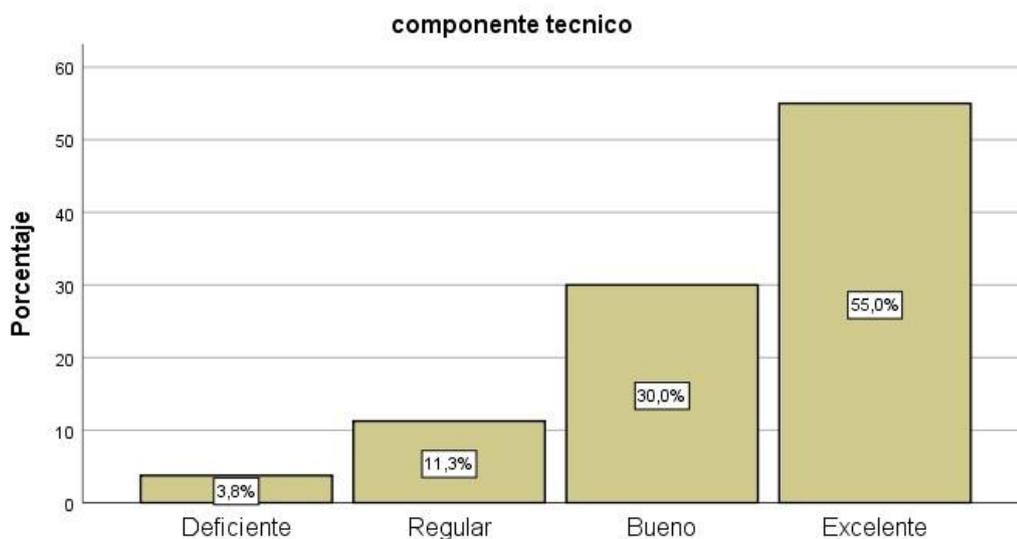
Interpretación: En la tabla n°7 y en el grafico n°7, se determina que los adultos mayores que asisten al Puesto de Salud Santa Rosa de Otuto, reconocen al personal de enfermería mediante su uniforme turquesa con 58.8% (47) y en menor proporción del 41.3% (33) que no reconoce al personal de enfermería.

Tabla 8. Componente técnico

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Deficiente	3	3,8	3,8	3,8
Regular	9	11,3	11,3	15,0
Bueno	24	30,0	30,0	45,0
Excelente	44	55,0	55,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 8. Componente técnico



Fuente: Elaboración propia.

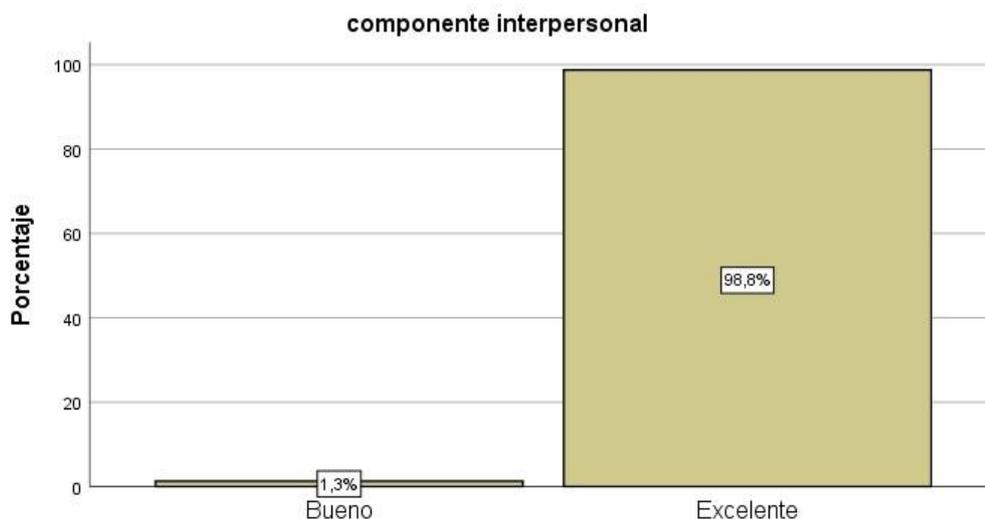
Interpretación: En la tabla n°8 y en el grafico n°8, se determina que con respecto a la evaluación de la calidad de atención en su dimensión del componente técnico el 55% (44) percibe excelente calidad de atención, respecto a la información que le brinda a su enfermedad y tratamiento y en menor proporción es deficiente en un 3.8% (3).

Tabla 9. Componente interpersonal

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Bueno	1	1,3	1,3	1,3
Excelente	79	98,8	98,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 9. Componente interpersonal



Fuente: Elaboración propia.

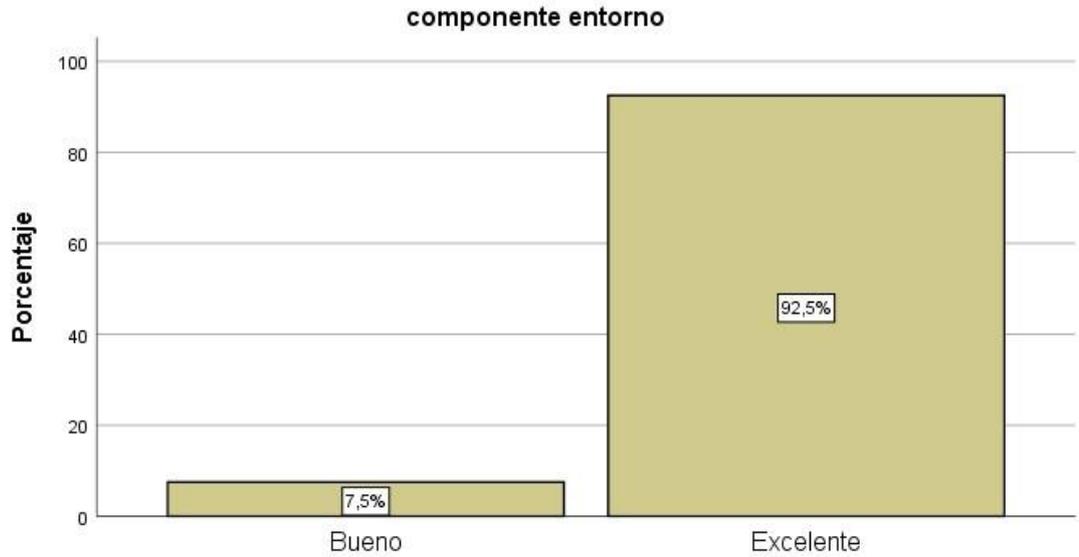
Interpretación: En la tabla n°9 y en el gráfico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

Tabla 10. Componente entorno

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Buena	6	7,5	7,5	7,5
Excelente	74	92,5	92,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 10. Componente entorno



Fuente: Elaboración propia.

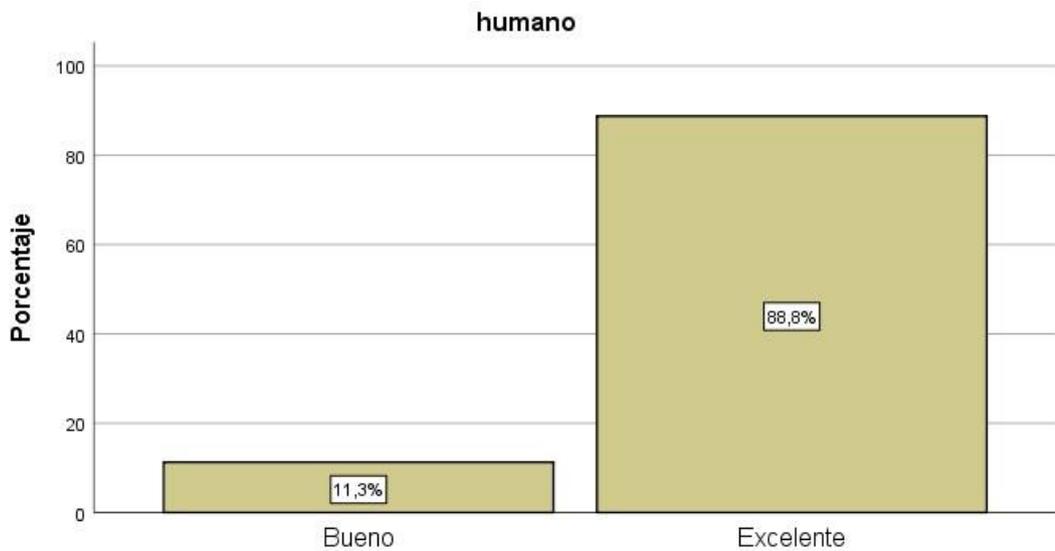
Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

**Tabla
11. Humano**

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Bueno	9	11,3	11,3	11,3
Excelente	71	88,8	88,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 11. Humano



Fuente: Elaboración propia.

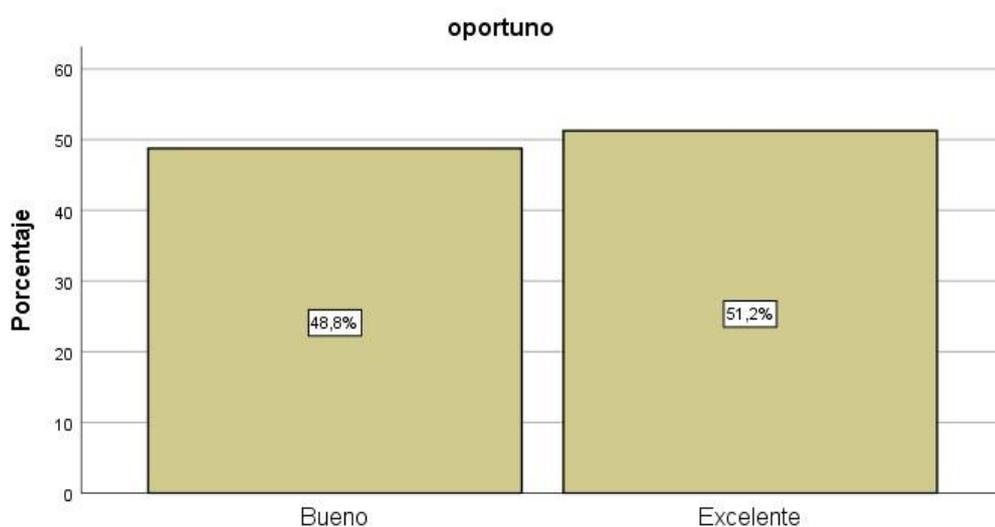
Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

**Tabla
12. Oportuno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	39	48,8	48,8	48,8
Excelente	41	51,2	51,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 12. Oportuno



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

Tabla

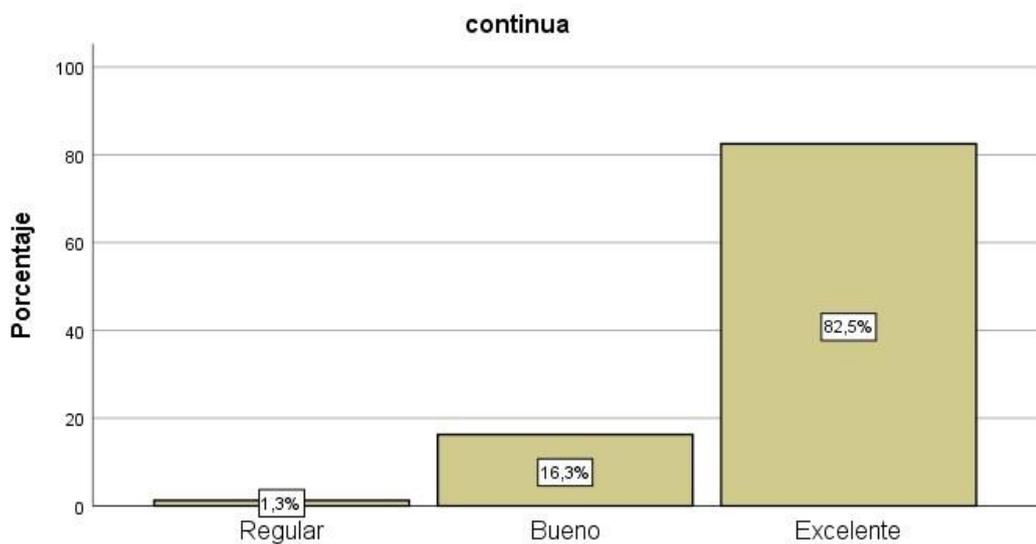
13. Continua

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Regular	1	1,3	1,3	1,3
Bueno	13	16,3	16,3	17,5
Excelente	66	82,5	82,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico

13.Continua



Fuente: Elaboración propia.

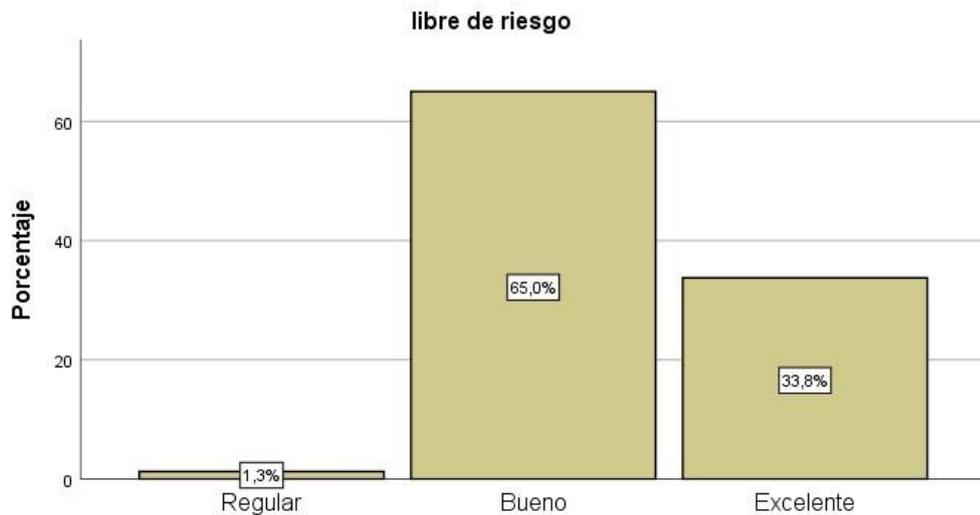
Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

Tabla 14. Libre de riesgo

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Regular	1	1,3	1,3	1,3
Bueno	52	65,0	65,0	66,3
Excelente	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico 14. Libre de riesgo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable la calidad de atención, en su dimensión componente interpersonal la calidad de atención es excelente 98.8% (79), mientras que solo el 1.3% (1) señala que es bueno.

Tabla 15. Nivel de satisfacción

NIVEL DE SATISFACCION

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Excelente	80	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico 15. Nivel de satisfacción



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla n°9 y en el grafico n°9, se observa que en variable nivel de satisfacción, el 100% (80) de los adultos mayores encuestados en el Puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, señalan que poseen un nivel excelente de satisfacción.

Tabla 16. Calidad de atención

CALIDAD DE ATENCION

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Excelente	80	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta
Gráfico 16.

Calidad de atención



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla n°16 y en el grafico n°16, se observa que en variable la calidad de atención, el 100% (80) de los adultos mayores encuestados en el Puesto de salud de Santa Rosa de Otuto , señalan que existe una excelente calidad de atención.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 17. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Componente técnico	,329	80	,000	,743	80	,000
	,532	80	,000	,089	80	,000
Componente interpersonal						
Componente entorno	,536	80	,000	,290	80	,000
Nivel de satisfacción	,533	80	,000	,317	80	,000
Humano	,124	80	,004	,969	80	,047
Oportuno	,276	80	,000	,836	80	,000

Continua	,357	80	,000	,725	80	,000
Libre de riesgo	,141	80	,000	,951	80	,004
Calidad de atención	,130	80	,002	,972	80	,077

Interpretación: En la presente tabla se observan los resultados estadísticos de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, teniendo como resultado un puntaje inferior al valor teórico $\alpha = 0,05$, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Es así, que se determina que los datos obtenidos de la muestra del estudio no poseen una distribución normal. Entre otras palabras, son NO PARAMÉTRICAS.

Contrastación de las hipótesis Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Rho Spearman

Significancia teórica: 0.05

Tabla 18. Correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención

		Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	-,167
	Sig. (bilateral)	.	,138
	N	80	80
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,167	1,000

Sig. (bilateral)	,138	.
<u>N</u>	<u>80</u>	<u>80</u>

Decisión estadística: En la presente tabla, se observa el resultado de la Prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, es así que se obtuvo un p-valor de la significancia de -0,167 siendo superior al valor teórico de $\alpha=0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna afirmando que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y nivel de satisfacción del adulto mayor en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

6.2. Comparación de resultados en marco teórico

De acuerdo con el resultado de la correlacion mediante la Prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, es así que se obtuvo un p-valor de la significancia de -0,167 siendo superior al valor teórico de $\alpha=0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna afirmando que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y nivel de satisfacción del adulto mayor en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

Es así que se contraponen Laurente, Y. Ortiz, B.⁽²²⁾ en el año 2017 pues logran concluir su estudio en el año 2017, señalando que existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención. Esto puede deberse a que dicho estudio se desarrolló en un centro de salud en un centro quirúrgico, es decir está siendo evaluado un solo servicio de atención, con usuarios que se encuentran hospitalizados.

Se logra determinar que el 100% (80) de los adultos mayores, señalan que existe una excelente calidad de atención en el Puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.

Asimismo, Beltrán, E.Y Medellin, J. ⁽¹³⁾ logran obtener resultados similar con el presente estudio, pues concluyen su investigación señalando que el 82% de la población total de las personas se encuentran satisfechas, estos valores se asemejan a nuestro estudio pues realizaron su estudio con una población semejante a la nuestra además de aplicar en un centro de salud público. Tal como, Herrera, F. y Fuente, K. ⁽¹⁷⁾ concluye su estudio afirmando que existe un nivel medio de satisfacción, obteniendo un valor similar a nuestro estudio, teniendo en cuenta que su población de estudio es semejante al nuestro, debido que son adultos mayores. En cuanto a Valverde, D. ⁽¹⁸⁾ en su estudio afirma que la mayoría de los adultos mayores 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, Dicho estudio posee valores semejante debido a que se desarrolló en una zona geográfica distinta al nuestro estudio.

Se determina que, existe una excelente calidad de atención del adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020, pues el 100% (80) de los adultos mayores señalan dicho valor.

Tal como, Llano, C. Hermida, P. ⁽¹⁶⁾ de acuerdo a los resultados de su investigación concluye que la calidad es excelente, apoyando dicho resultado a nuestro estudio esto puede deberse a que se realizó en una población semejante a nuestro estudio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que de acuerdo al resultado de la Prueba de Rho Spearman, se obtuvo un p-valor de la significancia de $-0,167$, de tal manera que se afirma que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y nivel de satisfacción del adulto mayor en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica-2020.
- Se logra determinar que existe un nivel excelente de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020, siendo un 100% (80) de los adultos mayores que afirman dicho nivel.
- Se determina que, existe una excelente calidad de atención del adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020, pues el 100% (80) de los adultos mayores señalan dicho valor.

Recomendaciones

- Coordinar con la institución de pensión 65 para organizar sesiones educativas en la mejora de calidad de vida del adulto mayor.
- Al equipo del establecimiento de salud, los cuales deben de diseñar estrategias educativas respecto a las preventivas promocionales que el adulto mayor sea atendido en mejores condiciones
- Brindar más información a la población general además coordinar con los actores sociales para prevenir enfermedades irreversibles en los adultos mayores
- Se sugiere sensibilizar a los familiares para que no dejen de atender a los pacientes del grupo etario en la vejez.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Díaz Goicochea R. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el Hospital General de Jaén, 2013.[Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] [Internet]. [Amazonas]: Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de mendoza” de Amazonas; 2015 [cited 2020 Jun 14]. Available from: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1037>
2. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.[Tesis para la obtención del título de magister en gerencia en servicios de la salud]. [Internet]. [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.; 2018 [cited 2020 Jun 5]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
3. ISSUU. Revista Adulto Mayor Mayo-Julio 2018 por Revista Adulto Mayor - issuu [Internet]. Mexico; 2018 [cited 2020 Jul 17]. Available from: https://issuu.com/r_adultomayor/docs/revista_am_mayojul_2018_final
4. Organización Mundial de la Salud. Datos interesantes acerca del envejecimiento [Internet]. 2016 [cited 2020 Jul 16]. Available from: <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
5. Organización Panamericana de salud, Organización Mundial de salud. OPS/OMS Perú - RECURSOS HUMANOS Y EL ADULTO MAYOR [Internet]. 2005 [cited 2021 Feb 10]. Available from: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=613:recursos-humanos-adulto-mayor&Itemid=719

6. Portafolio. Panorama del adulto mayor en Colombia 2018 [Internet]. 2018 [cited 2020 Jun 10]. Available from: <https://www.portafolio.co/economia/panorama-del-adulto-mayor-en-colombia-2018-517356>
7. Silver Eco. Envejecimiento de la población: Cifras y estadísticas [Internet]. [cited 2020 Jul 17]. Available from: <http://www.silvereco.org/es/statistics/>
8. Blouin C, Tirado Rrato E, Mamani Ortega F. La situación de la población adulta mayor en el Perú [Internet]. 1a ed. Renzo E, Luis de la L, editors. Lima; 2018. Available from: https://idehpucp.pucp.edu.pe/lista_publicaciones/la-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-en-el-peru-camino-a-una-nueva-politica/
9. Comisión Multisectorial. Huancavelica Estadísticas PAM 2015 [Internet]. 2015 [cited 2020 Jul 17]. Available from: <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/Huancavelica2.html>
10. Jiménez y Villegas M, Ortega Vargas MC, Ayala GC. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enfermería Cardiológica [Internet]. 2003 [cited 2020 Jan 8];11:1–9. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
11. Tricado Agudo MT, Cabellero EF. Calidad en enfermería. Rev Cuba Enfermer [Internet]. 1995 Mar 2 [cited 2020 Jul 20];11(1):1. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001
12. Lizana Ubaldo DC, Piscocoya Valdivieso F del C, Quichiz Campos SA. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. [Internet]. Lima; 2018 [cited 2020 Jun 4]. Available from: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Beltran Busto E del M, Medellin Bernal JJ. Satisfacción del adulto mayor con la atención prestada por consulta externa en el hospital bosa nivel II, Marzo, 2016.[Facultad de medicina humana]. [Internet]. 2016 [cited 2020 Jun 22]. Available from: [https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/461/1/satisfacción en el adulto mayor %282%29.pdf](https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/461/1/satisfacción%20en%20el%20adulto%20mayor.pdf)

14. Quispe Poma L. Calidad de atención al adulto mayor en la zona Churubamba del Municipio de Achacachi. Universidad Mayor de San Andrés; 2019.

15. Alvarez Lauzarique ME, Bayarre Veja H, Perez Piñero J. Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud. Rev Cuba Med Gen Integr [Internet]. 2018 [cited 2020 Jun 20];34(2):1–10. Available from: <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/671>

16. Llano Ruiz CE, Hermida Cruz PM. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito noviembre 2015-Febrero 2016.[Enfermería]. [Internet]. [Quito]: Universidad Central del Ecuador; 2016 [cited 2020 Jun 4]. Available from: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>

17. Herrera Urizar F, Fuentes Siles K. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención de enfermería en el centro del adulto mayor – ESSALUD Arequipa, 2017 .[Tesis para optar el título de Profesional de licenciada en enfermería]. [Internet]. [Arequipa]: Universidad católica de santa maría; 2017 [cited 2020 Jun 10]. Available from: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6611/60.1392.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Valverde Alberco DC. 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 para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2020 Jun 12]. Available from: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10298>
19. Cubas Bejar, Jackeline María. Guerra Silva MF, Parco Aarcon RY. Satisfacción Con El Cuidado Enfermero Que Recibe El Adulto Mayor Hospitalizado En Un Hospital Nacional De Lima, 2016.[Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. [Internet]. Lima; 2017 [cited 2020 Jun 6]. Available from: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/745/Satisfaccion_CubasBejar_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Rosales Ponte G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.[Tesis para optar el grado académico]. [Internet]. [Perù]: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [cited 2020 Jun 9]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. RUIZ ALVARADO DE GARCIA ME. "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." UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO; 2017.
22. LAURENTE OSORES Y, ORTIZ RODRIGUEZ B. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL PAMPAS – TAYACAJA – HUANCAVELICA 2017 [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO; 2017. Available from:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3790/MARCELO_Y_PALACIOS_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Norma técnica de salud para la atención integral de salud de las personas adulto mayores. [Internet]. Lima; 2010 [cited 2020 Jun 13]. p. 40. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3132.pdf>
24. Grönroos C, Revista Europea de Marketing. Una teoría de marketing de servicios aplicados. Rev Eur Mark [Internet]. 2015 [cited 2020 Jul 29];6:30–41. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004859/full/html>
25. Guerra Acevedo J, Darío Bergel S, Cousiño Lagarrigue JM, De Freitas Drumond JG, García de la Huerta Izquierdo M, Lolas Steke F, et al. Ética e innovación Tecnológica. [Internet]. 1a ed. Lolas Stepke F, editor. Chile; 2006. Available from: [file:///D:/Users/CLOTILDE/Downloads/version en pdf.pdf](file:///D:/Users/CLOTILDE/Downloads/version%20en%20pdf.pdf)
26. Casalino Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna [Internet]. 2008 [cited 2020 Jun 5];21(4):143–52. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/7e7a/94c81ad5f6c841169ea26fb4828a5adb207d.pdf>
27. Pérez Massip C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad [Internet]. [cited 2020 Jul 29]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
28. Thompson I. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 29]. Available from: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

29. Avalos Garcias MI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Rev Horiz Sanit [Internet]. 2010 [cited 2020 Jun 26];9(1):9–19. Available from: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/horizonte_sanitario/ediciones/2010_enero-abril/02-MA ISABEL ARTICULO.pdf
30. Velarde Jurado E, Avila Figueroa C. Evaluación de la calidad de vida. [Internet]. Vol. 44, Rev.Salud Pública de México. 2002 [cited 2020 Jun 3]. p. 349–61. Available from: <https://scielosp.org/pdf/spm/2002.v44n4/349-361/es>
31. Flores Villavicencio ME, Vega López MG, González Pérez GJ. Condiciones sociales y calidad de vida en el adulto mayor: experiencias de México, Chile y Colombia [Internet]. 1a ed. Centro Universitario de Ciencias de la Salud, editor. universidad de Guadalajara Centro Universitario de Ciencias de la Salud. MEXICO , CHILE Y COLOMBIA; 2011. Available from: cucs.udg.mx/revistas/libros/CONDICIONES_SOCIALES_Y_CALIDAD_DE_VIDA_ADULTO_MAYOR.pdf
32. Burmester H. Reflexiones sobre los programas hospitalarios de garantía de calidad. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Heal [Internet]. 1997 [cited 2020 Jun 21];1(2):149–54. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/1997.v1n2/149-154/es>
33. Cantú Delgado JH. Desarrollo de una cultura de calidad. [Internet]. 4a ed. Chacón JM, editor. Vol. 1, Journal of Materials Processing Technology. Mexico; 2018 [cited 2020 Jul 29]. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252>
34. Yagüe Sánchez JM. Enfermería basada en la evidencia : una visión desde la práctica clínica. Rev Evidentia [Internet]. 2008 [cited 2020

Jul 29];5(22):21–3. Available from:
<http://www.indexf.com/evidentia/n22/e6802.php>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica – 2020					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?	Determinar la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención de las enfermeras y el nivel de satisfacción del adulto mayor atendido en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.	Nivel de satisfacción en el adulto mayor	Dimensión 1: Componente técnico	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético.</p> <p>Tipo: Transversal, prospectivo y observacional</p> <p>Diseño: Descriptivo -correlacional</p> <p>Población: 80 adultos mayores</p> <p>Muestra: 80 adultos mayores</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información Cuestionario.</p> <p>Encuesta.</p> <p>Técnica de análisis de datos</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Dimensión 2: Componente interpersonal	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?	Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica 2020.	Existe un nivel deficiente de satisfacción del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.		Dimensión Componente entorno	
¿Cómo es la calidad de atención del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica - 2020?	Determinar la calidad de atención del paciente adulto mayor atendido por las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.	Existe una deficiente calidad de atención del adulto mayor atendido por las enfermeras en el Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica- 2020.	Calidad de atención	3: Dimensión 1: Humana Dimensión 2: Oportuno Dimensión 3: Continuo	

				Dimensión 4: Libres de Riesgo	Base de datos en Microsoft Excel Procesamiento de datos en el programa SPSS v. 25
--	--	--	--	-------------------------------	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Cuestionario

INSTRUCCIONES: Estimado(a) señor(a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es recopilar información para determinar “el nivel de satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería brindados”, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y calidez en los cuidados del profesional de Enfermería.

I. DATOS GENERALES 1) Edad

_____ años 2) Sexo:

Femenino

Masculino

3) Diagnóstico de Enfermería: _____

4) Tiempo de espera: _____

5) Procedencia:

a) Región Junín

c) región Huancavelica

b) Región Pasco

d) otros

6) Grado de instrucción

a) Analfabeto

d) secundaria

b) Primaria

e) superior

7) Estado civil

a) Soltero

d) viudo

b) Conviviente

e) divorciado

c) Casado

8) Actividad laboral

a) Dependiente

b) Independiente

II) IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Para Usted la enfermera(o) es:

- a. La persona que viste el uniforme verde turquesa ()
- b. La persona que viste el uniforme blanco ()
- c. La persona que viste el guardapolvo blanco ()
- d. No identifica.

III) CALIDAD DE ATENCION.

Acciones	Respuesta				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Humano 1. La enfermera(o) ¿se presenta ante Ud. cuando esta de turno?					
2. La enfermera(o) ¿Le pregunta cómo amaneció?					
3. La enfermera(o) ¿Le brinda un abrazo o Una palmada en la espalda?					
4. La enfermera(o) ¿Le saluda por su Nombre?					
5. La enfermera(o) ¿Se acerca con gestos Amables (sonrisas suaves, animosas)?					
6. El tono de voz con que la Enfermera(o) se dirige a Usted es amable.					
7. Siente que la enfermera(o) trata a todos					

sus pacientes por igual.					
8. La enfermera(o) hizo uso del consentimiento informado verbal "le aplicaremos una inyección está dispuesta(o) a colaborar"					
9. La enfermera(o) ¿le hace sentir importante como persona?					

Acciones	Respuesta				
	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
10. Cuando Usted participa en sus cuidados, la enfermera(o) lo felicita.					
11. El lenguaje que utiliza la enfermera(o) cuando le explica algún procedimiento que realiza es comprensible.					
12. La enfermera(o) ¿Conversa con ud cuando realiza algún procedimiento?					
oportuno 13. Cuando usted necesita algo o siente alguna molestia (dolor, nauseas) la enfermera(o) acude a atenderlo.					
14. Cuando la enfermera(o) le brinda información sobre su tratamiento y cuidados le da					

oportunidad para expresar sus dudas.					
continua					
15. ¿la enfermera Durante su turno está dispuesta a atenderlo cuando ud necesita?					
16. La enfermera(o) le toma los signos vitales en cada turno					
Libre de riesgo					
17. Durante la administración de su tratamiento la enfermera(o) ¿Le explica los beneficios del medicamento para su Organismo?					
18. La enfermera(o) ¿propicia que Usted Colabore en sus cuidados?					
19. Durante su atención en el establecimiento de salud sufrió algún accidente (quemaduras, caídas, etc.).					
20. La enfermera(o) le brinda educación para Sus cuidados en su hogar.					

IV) NIVEL DE SATISFACCION

Acciones	Respuesta			
	Deficiente	Regular	Buena	Excelente

Componente técnico				
1. La Enfermera(o) tiene vocación para atender en este servicio ¿De qué manera?				
2. ¿Cómo califica la atención que brinda la enfermera cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, etc.)?				
3. Durante su atención en el servicio ¿De qué manera la Enfermera(o) resuelve y soluciona sus problemas?				
4. La enfermera le brinda información sobre su enfermedad y/o tratamiento. De qué manera:				
5. En cuanto a sus necesidades de higiene y comodidad ¿Cómo califica usted el Cuidado de la Enfermera?				
Componente Interpersonal				
6. La enfermera; ¿se dirige a usted por su nombre?				
7. La enfermera se identifica al momento de atenderlo.				
8. Cuando la Enfermera realiza algún Procedimiento ¿explica lo que va realizar?				
9. La enfermera le explica sobre la evolución de su enfermedad.				
10. La enfermera le brinda la ayuda necesaria cuando usted lo solicita				

11. Conversa con usted la enfermera sobre Otros temas que no fuesen su enfermedad.				
12. Los familiares que le visitan; ¿reciben trato amable por parte de la Enfermera?				

Acciones	Respuesta			
	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
13. La Enfermera le transmite confianza y Seguridad en los procedimientos que le realiza.				
componente Entorno 14. Cuando la enfermera(o) realiza algún procedimiento, protege su intimidad (cierra la puerta, biombos, etc.).				
15. El ambiente de la unidad de observación es ¿limpio y ordenado?:				
16. La enfermera, le ayuda a que su recuperación sea más confortable en el establecimiento de salud				

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Validación o ficha técnica

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos GENERALES

Título de la Investigación : "Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del puesto salud de Santa Rosa de Otuto"

Nombre del Experto:

Bladimir Becerra Canales

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos Evaluar	a Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	//	
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



Nombre: Bladimir Becerra Canales

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I Datos GENERALES

Título de la investigación : "Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del puesto salud de Santa Rosa de Otuto"

Nombre del Experto:

Katherine Roxana Balbuena Conislla

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


 Mg. Katherine Roxana Balbuena Conislla
 C.R. 064661 004 019726
 INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIONES Y
 ESTADÍSTICAS

Nombre: Katherine Roxana Balbuena Conislla

No. DNI:

Fiabilidad de la encuesta denominada:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

A. Validación del instrumento satisfacción del usuario y cuidados de Enfermería por el juicio de expertos y el coeficiente de validez de contenido V DE AIKEN.

El instrumento fue sometido a la validez de contenido mediante el juicio de expertos, para lo cual se entregó a cinco expertos: 2 docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú y 3 enfermeras del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, para que sea validado. Los jueces expertos en referencia fueron:

Tabla N° 1

Nombres y apellidos de los expertos

Juez	Nombres y apellidos de los expertos
Juez 1	Lic. Juviana Juárez Quintanilla
Juez 2	Lic. Mahek Samuel Pariona Guzmán
Juez 3	Lic. Jesús Luís Ordaya Valenzuela
Juez 4	Lic. Ade Cóndor Esteban
Juez 5	Lic. Richar William Barrera Espinoza

La fórmula para hallar la validez de contenido mediante el coeficiente de validez de contenido V de Aiken es:

$$r_i = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Donde:

S: Sumatoria de la puntuación de cada juez n:

Número de jueces. c: Número de valores de la
escala de valoración.

Seguidamente se desarrolla el análisis estadístico de las opiniones de los cinco expertos.

Tabla N° 2

Opinión de los cinco expertos

N°	Jueces					Acuerdos	Desacuerdos
	1	2	3	4	5		
1	A	A	A	A	A	5	0
2	A	A	A	A	A	5	0
3	A	A	A	A	A	5	0
4	A	A	A	A	A	5	0
5	A	A	A	A	A	5	0
6	A	A	A	A	A	5	0
7	A	A	A	A	A	5	0
8	A	A	A	D	A	4	1
9	D	A	A	A	A	4	1
10	A	A	A	A	A	5	0
11	A	A	A	A	A	5	0

Luego se obtuvo los resultados:

Tabla N° 3

Coefficiente de validez de contenido v de Aiken

Ítems	Total		Coeficiente V	Descriptivo
1	5	0	1,00	Válido
2	5	0	1,00	Válido
3	5	0	1,00	Válido
4	5	0	1,00	Válido
5	5	0	1,00	Válido
6	5	0	1,00	Válido
7	5	0	1,00	Válido
8	4	1	1,00	Válido
9	4	1	0,80	Válido
10	5	0	0,80	Válido
11	5	0	1,00	Válido

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken obtenido para los once ítems nos permite afirmar que existe un fuerte acuerdo entre los cinco jueces que han validado el instrumento, por lo que demostramos que existe una fuerte consistencia y homogeneidad de las apreciaciones de los cinco expertos que han evaluado el instrumento de nuestra investigación.

B. Confiabilidad del instrumento de investigación

La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

La tabla N° 6 muestra los datos necesarios para el cálculo del coeficiente de confiabilidad:

Tabla N° 4

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad de los

Instrumentos

Instrumentos	N° ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ($\sum s_i^2$)	Varianza de la suma de ítems (S_t^2)	Coefficiente alfa de Cronbach (α)
Nivel de Satisfacción del usuario.	16	14,97	61,07	0,81
Cuidados de Enfermería.	21	22,71	115,41	0,84

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala de Satisfacción del Usuario (0,81) y la escala de cuidados de enfermería se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según la tabla No 7) lo que indica que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad.

Tabla N° 5

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Tabla N° 6

Datos de la muestra piloto para la confiabilidad y validez de instrumento

Satisfacción del Usuario

No	Ítems																suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	3	3	3	4	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	52
2	2	2	3	2	2	5	4	5	4	4	2	4	5	3	5	4	56
3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	1	5	5	4	5	5	55
4	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	5	2	51
5	4	4	2	2	2	5	2	5	1	5	1	5	3	3	5	2	51
6	3	3	3	3	3	5	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	62
7	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	62
8	3	3	3	3	3	5	1	1	1	5	1	5	4	4	5	3	50
9	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	63
10	3	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
11	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	4	1	1	3	29
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
13	3	3	3	1	2	5	1	4	4	4	2	4	4	4	4	5	53
14	3	3	2	1	2	4	3	5	2	4	2	4	4	4	5	3	51
15	3	4	3	3	3	5	1	4	3	5	5	4	5	4	4	4	60
16	3	3	3	1	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	54
17	2	2	2	2	2	5	3	2	2	3	2	3	3	2	5	3	43
18	2	3	3	1	3	4	1	5	1	3	3	4	4	5	5	5	52
19	3	3	3	3	3	5	1	4	1	5	1	5	5	3	5	5	55
20	3	2	3	3	2	5	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	59
21	3	3	3	3	3	5	2	5	3	4	1	4	5	3	5	3	55
22	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	67
23	3	3	3	2	3	5	4	3	1	3	3	5	5	3	5	4	55

24	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	1	5	5	3	5	4	60
25	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	1	45
26	3	2	2	3	3	3	2	5	1	3	1	5	5	5	5	3	51	
27	3	3	3	2	3	4	1	4	2	3	1	5	3	3	5	4	49	
28	3	3	2	3	3	5	3	4	2	5	1	5	5	5	5	5	59	
29	3	2	3	3	2	5	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	59	
30	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	5	4	3	4	3	46	

Tabla N° 7

Datos de la muestra piloto para la confiabilidad del instrumento escala para evaluar los Cuidados de Enfermería

No	Ítems																				Suma	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	1	2	74
2	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	1	4	79
3	4	5	2	5	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	1	4	5	2	3	1	3	69
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	3	5	3	5	5	3	4	1	1	77
5	4	5	1	5	4	4	5	5	3	3	1	5	3	4	1	5	5	1	4	1	5	74
6	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	2	5	5	5	3	5	5	1	5	85
7	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	1	5	81
8	3	5	1	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	1	1	75
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	1	94
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	101
11	5	3	2	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	1	4	76
12	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	1	4	78
13	5	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	1	76
14	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	2	4	1	1	75

Anexo 4: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK											
1																																																
2														VARIABLEX																																		
3		EDAD	SEXO	DIAG	DIADNOSTIC	T. ESPERA	PROCEDENCIA	GRADO .INST	ESTADO CIVIL	A. LABORAL	INDENTF			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																			
4	1	78	2	ARTRITIS	1	30	3	2	2	2	4			2	3	3	3	14	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	12	56	3	5	3	5												
5	2	89	2	artritis reum	1	10	3	2	3	2	1			3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	4	12	56	3	3	3	5												
6	3	78	1	artritis reum	1	20	3	1	4	2	2			3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	12	58	4	5	4	5												
7	4	79	2	reumatismo	2	15	3	1	4	2	2			3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	57	3	3	4	4												
8	5	86	2	hiper arte	3	25	3	1	4	2	2			4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	63	4	4	5	5												
9	6	66	1	hiper arte	3	20	3	2	2	2	1			4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	62	4	4	4	5												
10	7	81	1	hiper arte	3	15	3	1	3	2	2			4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	62	4	4	4	5												
11	8	82	2	hiper arte	3	20	3	1	3	2	4			4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	62	4	4	3	5												
12	9	88	1	artritis reum	1	10	3	1	3	2	4			1	4	2	4	14	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	57	3	3	3	5												
13	10	87	1	artritis	1	20	3	1	3	2	1			4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	11	60	4	4	4	5												
14	11	65	1	lumbalgia	4	25	3	2	3	2	1			4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	62	3	4	4	5												
15	12	66	2	amigdalitis	5	15	3	2	4	2	2			4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	61	5	4	3	5												
16	13	84	2	artritis reum	1	20	3	2	4	2	1			4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	62	3	4	4	5												
17	14	81	1	hiper arte	2	20	3	1	3	2	2			4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	59	4	3	4	5												
18	15	61	2	artritis reu	1	15	3	2	3	2	1			3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	12	59	4	5	4	5												
19	16	61	1	odontalgia	6	20	3	2	2	2	1			4	2	3	3	15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	58	4	5	4	5												
20	17	74	2	artritis	1	15	3	2	3	2	1			4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	62	4	3	4	4												
21	18	82	1	artritis	1	20	3	2	2	2	1			3	3	2	3	14	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	12	57	4	3	4	5												
22	19	64	2	linbalgia	4	20	3	2	2	2	1			4	3	3	3	16	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	12	58	4	5	3	5												
23	20	82	2	artritis	1	10	3	1	4	2	2			4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	12	62	4	3	4	4												
24	21	68	2	hiprtencion	3	20	3	2	2	2	1			4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	62	5	4	4	5												
25	22	82	2	artritis	1	25	3	2	3	2	2			3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	61	4	5	5	5												
26	23	82	2	artritis	1	20	3	2	3	2	2			3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	11	61	3	4	5	5												
27	24	79	2	artritis	1	20	3	2	4	2	4			4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	62	4	5	5	5												
28	25	78	2	gastritis	7	20	3	2	3	2	1			4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	62	4	5	5	4												
29	26	78	2	artritis	1	20	3	2	4	2	4			4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	61	4	5	4	5												
30	27	89	1	artritis	1	20	3	2	3	2	4			4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	61	3	4	4	5												
31	28	69	1	amigdalitis	5	25	3	2	3	2	1			4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	11	62	4	5	4	5												

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EDAD	Númerico	8	0	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	SEXO	Númerico	8	0	Sexo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	DIAG	Númerico	8	0	Diagnostico	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	T_ESPERA	Númerico	8	0	Tiempo de espera	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	PROCEDE...	Númerico	8	0	Procedencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	G_INSTRU...	Númerico	8	0	Grado de instruccion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	E_CIVIL	Númerico	8	0	Estado civil	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	A_LABORAL	Númerico	8	0	Actividad laboral	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	IDENTIF	Númerico	8	0	Identificacion del personal	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	D1X	Númerico	8	0	Componente Tecnico	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	D2X	Númerico	8	0	Componete interpersonal	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	D3X	Númerico	8	0	Componente entorno	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	D1Y	Númerico	8	0	Humano	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	D2Y	Númerico	8	0	Oportuno	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	D3Y	Númerico	8	0	Continua	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	D4Y	Númerico	8	0	Libre de riesgo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	VARX	Númerico	8	0	Nivel de satisfaccion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	VARY	Númerico	8	0	Calidad de Atencion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	EDAD	SEXO	DIAG	T_ESPE RA	PROCE DENCIA	G_INSTR UCCION	E_CIVIL	A_LABO RAL	IDENTIF	D1X	D2X	D3X	D1Y	D2Y	D3Y
1	78	2	.	30	3	2	2	2	4	14	31	13	50	8	9
2	89	2	.	10	3	2	3	2	1	16	38	12	47	8	9
3	78	1	.	20	3	1	4	2	2	15	35	13	51	8	8
4	79	2	.	15	3	1	4	2	2	14	34	13	47	8	9
5	86	2	.	25	3	1	4	2	2	19	35	13	51	8	9
6	66	1	.	20	3	2	2	2	1	19	34	13	51	8	9
7	81	1	.	15	3	1	3	2	2	18	37	13	52	8	9
8	82	2	.	20	3	1	3	2	4	18	36	13	51	8	9
9	88	1	.	10	3	1	3	2	4	14	34	13	46	9	10
10	87	1	.	20	3	1	3	2	1	18	34	13	50	10	9
11	65	1	.	25	3	2	3	2	1	19	35	13	49	8	5
12	66	2	.	15	3	2	4	2	2	17	37	13	50	8	9
13	84	2	.	20	3	2	4	2	1	18	35	13	54	9	10
14	81	1	.	20	3	1	3	2	2	16	35	13	48	8	9
15	61	2	.	15	3	2	3	2	1	15	36	12	52	8	9
16	61	1	.	20	3	2	2	2	1	15	34	13	53	9	10
17	74	2	.	15	3	2	3	2	1	19	34	13	54	9	10
18	82	1	.	20	3	2	2	2	1	14	34	14	47	8	9
19	64	2	.	20	3	2	2	2	1	16	31	13	50	8	8
20	82	2	.	10	3	1	4	2	2	19	35	13	55	9	10
21	68	2	.	20	3	2	2	2	1	19	35	13	57	10	9
22	82	2	.	25	3	2	3	2	2	18	36	13	58	10	9

Vista de datos Vista de variables

IRM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 5: Carta de presentación

**UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA**

"Año de la universalización de la salud"

Chincha Alta, 26 de noviembre del 2020

OFICIO N°131-2020-UAJ-FCS
Centro de Salud de Santiago de Chocorvos
Jefe: Luis Huamancordor Castillo
Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto
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, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las 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.


Mariano A. Campos Sobrino
Mg. Mariano A. Campos Sobrino
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Luis Huamancordor
Dr. Luis Huamancordor
MEDICO CIRUJAN
C.M.P. 37621
Recibido 30.11.20

Av. Abatardo Aya Maurtua 480 - 488 | Chincha Alta - Chincha - Ica
@056 289176
www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, Quispe Vilca Sonia, identificada con DNI: 30661954, Escobar Araujo Clotilde, identificada con DNI: 21551940 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del puesto de salud de Santa Rosa de Otuto - Huancavelica - 2020"

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

Chincha Alta, 26 de noviembre de 2020



M. Merino A. Campos Sobrino
M^g. Merino A. Campos Sobrino
DECANA (*)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Luis Huamancondor
Dr. Luis Huamancondor
MEDICO CIRUJAN
C.M.P. 37621

Recibido en 30-11-20

Anexo 6: Constancia de aplicación



Anexo 7: Reporte de similitud

CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATIFACCION DEL PACIENTE ADULTO MAYOR RESPECTO A LAS ENFERMERAS DEL PUESTO DE SALUD DE SANTA ROSA DE OTUTO, HUANCAVELICA – 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	kupdf.net Fuente de Internet	1%
5	repository.udca.edu.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	1%
7	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

9 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru 1%
Trabajo del estudiante

10 1library.co 1%
Fuente de Internet

11 repositorio.ucp.edu.pe 1%
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 8: Evidencias fotográficas



