



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el
servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Figuroa Zapata, Tatiana del Rosario (orcid.org/0000-0002-4329-9554)

ASESOR:

Mgr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Por ser mi fortaleza, por sostenerme por darme las ganas de ser perseverante y la confianza en mí en mis sueños y por proteger a quienes amo durante todo este tiempo.

A mis Padres:

Porque son el motivo de sentirme feliz con cada paso, hacerme siempre fuerte por ayudarme a creer que siempre puedo y que siempre podre.

A mi Abuela:

El ángel más bello que hoy tiene el Cielo, se sacó la lotería con ella, por tomar mi mano y sentir siempre que estás conmigo porque la fortuna es para los valientes y yo lo soy por ti, te amo.

A mi hija:

Por ser mi fiel compañera de vida por iluminar cada paso y ser firmes en nuestros sueños TODO ES PARA TI.

Tatiana Del Rosario Figueroa Zapata

Agradecimiento

Al Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto

Por su acertada orientación y siempre disponibilidad, sus valiosos aportes fueron decisivos para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación

A los docentes de Postgrado

Por sus enseñanzas, por estar siempre pendientes y disponibles para disipar nuestras dudas y que logremos nuestros objetivos de estudio.

A los pacientes que participaron en el presente proyecto.

Su valiosa participación me llenó de ganas para seguir trabajando en la búsqueda de soluciones y mejoras para nuestro sistema de salud. Gracias.

Tatiana del Rosario Figueroa Zapata

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráfico y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	36

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Calidad de la atención que se brinda al paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.	17
Tabla 2. Satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.	18
Tabla 3. Relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo,2022.	19
Tabla 4. Contrastación de hipótesis	20

Índice de gráfico y figuras

	Pág.
Figura 1. Calidad de la atención que se brinda al paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.	44
Figura 2. Satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.	44
Figura 3. Relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.	45

Resumen

El estudio 'Calidad de atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022'; se planteó como objetivo general determinar la relación entre la 'Calidad de atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022,' estudio de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, aplicado a una población de 60 adultos mayores. Resultados: el 70% de los adultos mayores refieren que en el servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, perciben recibir una regular calidad de atención; 66.7% sienten haber obtenido una satisfacción en nivel bueno; 48.3% perciben haber logrado una satisfacción buena de la atención que reciben, sin embargo, perciben una regular calidad de atención. Concluyendo que no existe relación entre calidad de atención y satisfacción al obtener $Rho\ Spearman = 0.082$.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción, adulto mayor, enfermería.

Abstrac

The study "Quality of care and satisfaction of the Elderly patient in the Nursing Service of a Hospital in Chiclayo. 2022"; the general objective was to determine the relationship between the "Quality of care and satisfaction of the Elderly patient in the Nursing Service of a Hospital Chiclayo. 2022"; quantitative, descriptive correlational study applied to a population of 60 older adults. Results: 70% of older adults report that in the nursing service of a public hospital, they perceive receiving a regular quality of care; 66.7% feel they have obtained a satisfaction at a good level; 48.3% perceive having achieved good satisfaction of the care they receive, however, they perceive a regular quality of care. Concluding that there is no relationship between quality of care and satisfaction when obtaining Rho Spearman = 0.082.

Keywords: Quality of care, Satisfaction, older adults, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos saliendo de una pandemia que ha mermado la economía y salud de todas las poblaciones del mundo; la cual se ensañó principal en los grupos vulnerables entre los cuales estuvieron los adultos mayores; el COVID 19 provocó la muerte e incapacidad de millones de personas, afectándose la estructura poblacional de los países, es así como se estima que entre el 2020 y 2030, el porcentaje de adultos mayores aumentará un 34%, afirmándose que los mayores de 60 años en el 2050 superaran en porcentaje al de los adolescentes y jóvenes, duplicándose la población actual en todo el mundo y en América; así mismo se proyecta que el mayor porcentaje de esta población vivirá en países bajos y medios; (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2025 los adultos mayores representarán el 18.6% de la población en América; aunque la esperanza de vida se ha incrementado no será sinónimo de calidad de vida en este grupo; (Organización Panamericana de Salud., 2020); mientras en el Perú el 2021 la estructura de la población peruana se ha modificado encontrándose que en la década del 50 existían 42 niños menores de 15 por cada 100 personas, mientras en la actualidad tenemos que existen 25 niños por 100 personas, teniendo una proporción de adultos mayores (AM) de 5,7% en el año 1950 a 13,0% en el año 2021. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)

Así mismo, el reporte del instituto de Estadísticas peruano para el último trimestre del año 2021 mencionó que en el 38,9% de hogares peruanos tenía un miembro adulto mayor; siendo este jefe de familia en el 25,2% de hogares; también en este reporte se menciona que el 13,1% de AM no cuenta con un nivel educativo o solo tiene nivel inicial, el 39,1% alcanzó el nivel primaria; el 27,6% secundaria y 12,4% superior universitaria y 7,8% superior no universitaria; y que el 18,7% adulto mayor jefe de familia cuentan con beneficio del programa social Pensión 65. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)

En relación a la salud de la población AM, se registra en nuestro país que el 82,3% de las mujeres presentó algún problema de salud crónico y el 45.1% presenta discapacidad, mientras los varones las enfermedades crónicas afectan al 74,4% encontrándose con un 40.4% de discapacidad en esta población, así mismo el

informe identifica que el 89,6% de AM tienen un seguro de salud público o privado encontrándose el 35,3% afiliado a un sistema de pensión. En el cuarto trimestre de 2021. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)

En los países de América, los sistemas de salud no responden de manera oportuna y eficaz a las necesidades de la población > 60 años, sin embargo deben adaptarse a los cambios dejados por la reciente pandemia de la COVID-19, (Organización Panamericana de Salud., 2020) así mismo Saraiva, R y Salmazo, H en Brasil afirmaron en su estudio que la calidad de la atención en el sector salud que se le da a los >60 años está asociada con aspectos como la disponibilidad y formación del personal de salud, cumplimiento de protocolos de evaluación y seguimiento, abastecimiento de insumos, y algunas variables relacionadas a las estructura del nosocomio y las redes de apoyo entre sectores (Saraiva Aguiar & Salmazo da Silva, 2022).

Nuestro país, no es ajeno a esta realidad; la pandemia nos encontró con un Sistema de salud deficiente para enfrentar el COVID 19 y las enfermedades prevalentes de nuestra población, vulnerando aún más a la población adulta mayor, la cual se veía afectada por las enfermedades crónicas degenerativas; y a ello se unió las restricciones por pandemia que no permitieron que la población accediera a los servicios de salud por mucho tiempo, ya que los recursos estuvieron enfocados en su mayoría a atender el COVID 19; así mismo los dos años de pandemia vividos ha dejado las instituciones de salud en condiciones inadecuadas, y con pocos recursos; hecho que en la actualidad podría estar mermando la calidad de servicio que brindan y por ende la percepción de satisfacción de las personas >60 años sobre la atención que recibe en las entidades de salud, como en este hospital de Chiclayo.

En la actualidad en este Hospital de Chiclayo , viene reaperturando sus servicios y además sigue realizando atenciones de manera virtual para sus pacientes adultos mayores; aunque el adaptarse a la nueva realidad posterior a la pandemia no es fácil, considerando todas las medidas de bioseguridad que deberán ser implementadas; requiriendo realizar una evaluación de la calidad de servicio que se viene brindando, además del nivel de satisfacción que perciben los usuarios entre ellos los mayores de 60 años.

El fin de esta investigación es desarrollar y aportar conocimientos teóricos y científicos a partir del abordaje de las variables satisfacción del > 60 años y calidad de atención; considerando que los datos desarrollados serán fuente de investigación y soporte para futuras propuestas de estudio que abarquen temas similares; y que además el crecimiento población del grupo etareo mayor de 60 años requiere conocer la realidad sanitaria para mejorar el servicio, así se mejorara las condiciones de vida del mayor de 60 años y a su vez tendrá una vejez saludable y activa.

El investigar sobre Satisfacción de los usuarios y calidad es relevante, ya que permitirá preparar al potencial humano y recursos materiales de los establecimientos de salud, para lograr satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles a la población mayor de 60 años, servicio que contribuya a mejorar la condición de vida, a través de la aplicación de herramientas sanitarias e instituciones de protección para asegurar un mejor desarrollo y satisfacción personal.

Este estudio se planteó el problema a investigar de: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022?; y cuyo objetivo general es determinar la relación entre ambas variables de estudio Calidad y satisfacción; siendo los objetivos específicos primero, identificar la calidad de la atención que se brinda al paciente adulto mayor; y luego se buscó identificar la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.

Por lo consiguiente sus hipótesis fueron: H1: Existe relación entre la Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022 y H0: No existe relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Éste estudio se relaciona con otras investigaciones con propósitos similares de investigación y permiten percibir el comportamiento de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, así como su relación, abordando diferentes ámbitos:

A nivel internacional en Tamale - Ghana, Abdul, F y colaboradores (2022), presentaron los resultados de su trabajo cuyo objetivo fue ‘evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención de enfermería entre ancianos hospitalizados y los factores asociados a ella.’ Estudio transversal-descriptivo; donde se evidenció que 72.3% presentaron niveles moderados de satisfacción y calidad de la atención de enfermería (CAE), mientras que el 23.8% tuvo niveles altos de satisfacción. Sin embargo, se encontró diferencias entre hospitales reportándose que los pacientes del Hospital Central de Tamale estaban más satisfechos que los del Hospital Docente de Tamale. Concluyendo que se debe implementar talleres de capacitación y sensibilización para mejorar la atención de los mayores de 60 años, lo cual servirá para mejorar la calidad de enfermería. (Fuseini, 2022)

En Iran, Yusefi, AR. et al. (2022) publicaron el estudio cuyo objetivo fue “examinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de enfermería en los hospitales universitarios de Irán”; estudio transversal – descriptivo - analítico, encontrando que todas las calidades de los servicios: psicosocial (91.3 ± 9.3), física (65.7 ± 10.2) y comunicación (34.4 ± 6.2) se ubicaron en el nivel moderado de calidad; así mismo hay una asociación significativa entre edad de paciente y la calidad de atención de enfermería. La calidad percibida del servicio de enfermería estuvo sujeta al sexo ($p = 0.01 - t = 1.921$) y lugar de residencia ($p = 0.02 - t = 1.873$). Concluyendo que enfermería presenta una moderada calidad de atención, recomendándose la planificación para reforzar y promover sus servicios. (Yusefi, 2022)

En California Althobaiti, Alharthi y Alzahrani (2020), presentaron los resultados de su trabajo donde se planteó “analizar la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería,” trabajo cualitativo, donde identificaron factores relacionados con los pacientes como: ambientes donde se

brinda la atención y la enfermería, considerando que lo ideal son ambientes individualizados que permitan dar seguridad, pronta respuesta a los problemas del paciente con empatía (Althobaiti, Alharthi, & ALZahrani, 2020).

En Cali – Valle Marquinez, K; Suanny, J; Imbachi, I; Ariel. (2020), presentó el trabajo en el cual se plantea “establecer el nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali- Valle en el primer semestre de 2020”; investigación cuantitativa descriptiva; encontrando como resultado que para los adultos mayores la atención recibida en la institución los dejó en general satisfechos (72%) y muy satisfechos (17%); concluyendo que existe un alto grado de satisfacción de los mayores de 60 años en la institución en estudio (Marquinez, Suanny, Ibarra, & Ariel., 2020).

En México, Ruiz, J y colaboradores (2020); publicaron el estudio buscó “identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”; estudio descriptivo transversal; evidenciando una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global sobre la calidad de atención de enfermería; un 67.8 % indicaron estar satisfechos y un 18.9% muy satisfechos por el cuidado de enfermería. Llegando a la conclusión más del 50% de participantes percibieron un cuidado de enfermería de enfermería (Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres, & Duran, 2020).

En Colombia, Amed, E; Villarreal, G, Alvis, C (2019); publicó un estudio cuyo objetivo fue “evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), mediante la aplicación del Care Q”; trabajo descriptivo - transversal, mediante el cual se encontró que un 62% opina que enfermería brinda una calidad total; siendo las dimensiones con más alta calidad: 73.2% monitorea y hace seguimiento y la más baja con 56.1% se anticipa; el 42% de los usuarios manifestaron no reconocer ni haber sido atendidos por la Enfermera(o) del servicio. Concluyendo que la calidad global en relación a la atención de Enfermería fue regular 62%, existiendo posibilidades de mejora. (Amed Salazar, Villareal Amaris, & AlvisTous, 2019)

A nivel nacional en Arequipa, Quincaña, L; Gomez, M (2021), presenta el estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general

del hospital municipal Arequipa, 2021”, trabajo cuantitativo correlacional, en el cual se evidenció que casi todos los adultos mayores tuvieron una baja satisfacción 79.1%; encontrando que la satisfacción según dimensión fue: percepción del paciente de su individualidad (baja=88.4%), comunicación (baja=80.4%), competencias técnicas (baja=78.7%), actitudes profesionales (baja=77.8%), y clima de confianza (baja=70.2%); así mismo los mayores de 60 años en su mayoría perciben baja calidad de atención de enfermería (66.5%); encontrando según dimensiones que la calidad fue: fiabilidad (baja=95.6%), capacidad de respuesta (baja=68%), seguridad (baja=65.8%), empatía (baja=54.2%), y elementos tangibles (baja=48.9%); la prueba de hipótesis mediante la correlación Spearman estableció la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, $p= 0.691$. (Quincaña Huamani, Calsin, & Lisbeth, 2021)

Así mismo, en Huancavelica Cuchula, E (2020); en su investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente anciano en el servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, 2018”, estudio cuantitativo - correlacional; donde se evidenció que el 49,0% de la población adulta mayor participante del estudio indicaron que enfermería brinda una moderada calidad de cuidado generando un nivel de satisfacción regular; concluyendo que existe relación positiva entre las variables al obtener una correlación de Spearman que da un valor de $p= 0.834$. (Cuchula Laura, 2020)

En Tarapoto, Tuesta, J (2018); realizó el estudio cuyo objetivo fue “evaluar la calidad de vida de adultos mayores que pertenecen a los Centros del Adulto Mayor (CAM) de la Seguridad Social durante la pandemia por COVID-19”; trabajo de tipo cuantitativo; evidenciando que un 74% de participantes estaban insatisfechos, no existiendo porcentaje de satisfechos. Concluyendo que este resultado es causa de que no se está priorizando la satisfacción de las necesidades del mayor de 60 años, percibiéndose la inadecuada calidad de la atención. (Tuesta Nole, 2018)

A nivel local en Chiclayo, Saavedra, S; (2021), presentó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021”; investigación cuantitativa correlacional, en la cual se

evidenció que los adultos mayores percibían en un 52% un nivel alto de calidad de atención, mostrando el 60% alto nivel de satisfacción; además se evidenció correlación positiva fuerte entre las variables obteniendo un Rho de Spearman 0,767** (Saavedra Rodriguez, 2022).

En Chiclayo Chumioque, M (2018); presentó su estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor, respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo Julio - Setiembre 2017”; investigación descriptiva simple encontrando como resultado que el 50% de adultos mayores manifestaron una satisfacción en nivel bajo, el 23.75% nivel medio; y 26.27% nivel alto, concluyendo que las exigencias están orientadas a mejorar el trato y las relaciones interpersonales, más que los aspectos técnicos de la profesión (Chumioque Delgado, 2018).

A continuación se procede a establecer el marco teórico asociado con la variable calidad de atención en enfermería y con la satisfacción de los usuarios; siendo importante mencionar que es el objetivo primordial de enfermería; el cuidado integral de la salud de las poblaciones entre ellas la del mayor de 60 años, un grupo de cuidado relevante, ya que éste presentan múltiples necesidades y requieren de un cuidado más estrecho, humano, particularizado y afectuoso, haciéndoles sentir personas importantes y únicas durante la satisfacción de sus necesidades en busca de su bienestar.

Cada día, el número de mayores de 60 años que ingresan a los establecimientos de salud se incrementan, debido a poseer enfermedades crónicas degenerativas de difícil manejo para su familiar cuidador, por los medicamentos que utiliza, aumento del nivel de dependencia por trastornos a nivel del sistema nervioso central y en otros sistemas funcionales como el respiratorio y urinario (Dğn, Kızılcık Özkan, & Fidan, 2021). Enfermería asume un rol importante y a la vez crítico en el equipo de salud, pues debe involucrarse en todo el proceso del cuidado de estos pacientes; mediante la gestión de enfermería y otras actividades terapéuticas en la atención del paciente como: educación y asesoramiento al paciente y familiar sobre enfermedad y cuidados, la investigación, entre otras acciones. (Hage, 2014).

Luego de enfrentar la reciente pandemia muchos países a nivel mundial tomaron en cuenta los problemas en la calidad y seguridad de la atención hospitalaria, que desde hace mucho tiempo poseían, pero no habían actuado sobre ellos, incrementando esfuerzos para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención (Aiken, Sermeus, & Vanden Heede, 2012). Desde el 2000, la Organización Mundial de Salud (Asamblea Mundial de la Salud, 2000) viene recomendando que los gestores de las instituciones de salud deben considerar las expectativas de los usuarios en la toma de decisión, promoviéndose estudios sobre satisfacción del paciente desde entonces, considerando que es una variable cambiante y susceptible a la influencia de otras (Lima de Oliveira & de Brito Guirardello, 2006); y que es evaluada como indicador de calidad del cuidado en muchos países que cuentan con sistemas de salud más desarrollados (Laschinger, 2005).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) calidad significa velar que cada usuario de los servicios de salud reciba lo necesario para conseguir una óptima salud, considerando los conocimientos y otros factores ligados al paciente y al sector salud, buscando maximizando los beneficios y reduciendo riesgos durante el proceso (Rojas Martínez & Barajas Lizarazo, 2012).

A su vez Donabedian en (1980) manifestó que calidad de los cuidados es 'la facultad de obtener el mayor beneficio, considerando para ello los valores de las personas y sociedad'; (Naldy Febré, y otros, 2018), y aunque esta definición es la que tiene mayor aprobación, no existe una definición aceptada universalmente (Amed Salazar, Villareal Amaris, & AlvisTous, 2019);

Juran, definió calidad como las particularidades que dan solución a las necesidades del paciente, reduciendo en lo posibles las deficiencias. (Lenis-Victoria & Manrique Abril, 2015); así mismo en el trabajo de Linás, recientemente es definida como las propiedades de un establecimiento y/o servicio para satisfacer al usuario en relación a sus necesidades. (Llinás, 2022)

Hoy en día el buscar priorizar la calidad de la atención busca en los establecimientos de salud y en los profesionales de esta rama está orientado a unir esfuerzos para garantizar la seguridad del paciente, mejorando la eficacia de los servicios prestados y promoviendo su responsabilidad ante la sociedad (Gishu, Yeshidinber Weldetsadik, & Mekonnen, 2019).

La calidad en salud, puede evaluarse desde el aspecto subjetivo y el objetivo aportando ambas información relevante para mejorar los servicios, debiendo en el ámbito hospitalario perseguir cumplir con la normatividad vigente y el desarrollo de investigaciones; permitiendo organizar los recursos con los que cuenta, para satisfacer las necesidades de los usuarios, considerando que para dar un servicio de calidad no basta con cumplir con el aspecto técnico del servicios sino también con llegar a dar solución a los problemas con los que acude el paciente, así como cumplir con sus expectativas (Velloso Antunes & Auxiliadora Trevizan, 2000), y para ello se debe tener en cuenta la opinión de los usuarios (Arcelay, 2000).

Cuando nos referimos a enfermería y la calidad del cuidado, esta se reconoce por la satisfacción que manifiesta el paciente luego de recibir la atención del profesional enfermero (a), entendiéndose que al ejecutar intervenciones de enfermería seguras, eficientes, eficaces y oportunas, busca satisfacer las necesidades de los usuarios, para lo cual el profesional deberá establecer una interrelación asertiva y adecuada y de esta manera cumplir su rol de ayuda (Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres, & Duran, 2020).

El profesional de enfermería, cumple diferentes funciones en el equipo de salud en busca de brindar calidad de atención, entre las cuales esta la administración de medicamentos, revisión de historias clínicas, reporte de enfermería, seguimiento, etc; requiriendo una gran habilidad, y competencias en el profesional que conduzca a la satisfacción de las necesidades recuperación de los pacientes. (Román Mengana, 2014)

Para brindar un adecuado cuidado en enfermero (a) en su actuar debe estar comprometido a brindar una atención humana, empática, cuidando no solo la dimensión fisiológica del paciente sino también la dimensión afectiva; por ello se dice que la calidad de cuidado que brinda enfermería no está ligado únicamente a aspectos técnicos, sino que además abarca el preocuparse por el sufrimiento y dolor del paciente, así como mostrar empatía durante la ejecución de su cuidado (Zarate Grajales, 2004).

Para conocer cómo enfermería contribuye a la calidad de atención es importante evaluar algunos aspectos como: trabajo en equipo, liderazgo, sistemas de apoyo, los ambientes de trabajo, los incentivos que recibe; considerando que estos

factores pueden influir al momento de satisfacer las necesidades de los usuarios y satisfacer sus expectativas; o al momento de comunicar información para una toma de decisiones en conjunto con el paciente y familiar cuidador, hecho que le permitirá al usuario formar parte de su cuidado y evaluar la atención recibida. (Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014); siendo importante para el equipo de salud conocer cómo el paciente visualiza su atención, para así adoptar cambios que mejoren la calidad de servicio que se brinda (Alshazaly Abdoalghfar & Hayat Fadlallah, 2021)

Se han creado instrumentos que permiten medir la calidad de servicio que brinda enfermería, los cuales abarcan aspectos técnicos, científicos y humanísticos; entre ellos tenemos al CARE-Q (Caring Assessment Instrument), que considera los siguientes indicadores: accesibilidad, confort, se anticipa, confianza; explica y facilita, monitorea y hace seguimiento. (Sepúlveda Carrillo, Rojas Cifuentes, Cárdenas Jiménez, Rojas Guevara, & Castro Herrera, 2009).

Para concluir sobre la labor de la enfermera en la calidad de la atención, afirmamos que es un grupo importante de profesionales siendo el mayor grupo técnico que abarca hasta la tercera parte del recurso humano de un nosocomio, por lo tanto, si enfermería no se preocupa por brindar alta calidad, la entidad prestadora de salud tendrá dificultad podrá cumplir con sus responsabilidades al momento de brindar atención en salud, aunque el nosocomio cumpla con una infraestructura y equipos de alta calidad (Johansson, 2002).

El fenómeno de la satisfacción del paciente, abarca las habilidades, destrezas, competencias y capacidades del profesional, siendo la satisfacción un aspecto que puede ser afectado por varios factores; por lo que lograr un paciente satisfecho es llegar a la calidad de atención pues se han obtenido resultados deseables con la atención brindada (Dehghani Ahmadabad., Bahrevar, & Zeinali, 2016); así mismo, garantizar la satisfacción del paciente sobre el cuidado que recibe del enfermero (Ng & Luk, 2019) es asegurar la continuidad de su atención (Lautamatti, Sumanen, & Raivio, 2020) mejorando su salud y su recuperación (Azizi-Fini, Masoumeh Sadat, Adib Hajbaghery, & Mazroui Sabdani, 2012).

Los pacientes al mostrar satisfacción, también muestran mayor confianza hacia el trabajo del equipo de salud y con ello se comprometen en el cumplimiento de su

tratamiento; mostrando incluso mayor tolerancia a procedimientos que le son incómodos; entonces a mayor satisfacción menor es el estrés que experimentan los pacientes y por ende se reducen los riesgos y complicaciones; los pacientes al comprender su patología y plan de tratamiento lograra una participación activa, demostrando una satisfacción alta. (Johansson, 2002).

Fitzpatrick (Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014) hace referencia que son tres razones que hace que la satisfacción de los usuarios sea importante; primero porque la satisfacción es predictor de la adherencia al tratamiento, luego es considerado como instrumento que permite evaluar las consultas y los modos de comunicación; finalmente la opinión que emiten los usuarios pueden ser utilizados para mejorar los servicios que ofrecen las instituciones; considerando que los usuarios aportan desde su perspectiva lo que le faltaría a la institución para llegar a satisfacer sus expectativas (Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014).

Una de las definiciones encontradas sobre satisfacción es el grado de coherencia entre expectativa del usuario en relación a la atención que necesita y su percepción de lo que recibe del equipo de salud (Al-Abri & Al-Balushi, 2014); así mismo en la satisfacción se ve involucrado las condiciones sanitarias, el número de recurso profesional, la accesibilidad a la atención y el cumplimiento de sus derechos (Katarzyna, Alicja, & Alicja, 2021).

La satisfacción del usuario se compone de necesidades y las expectativas en cumplir estas; así mismo una manifestación de su incumplimiento son las quejas que son una prueba de un bajo nivel de insatisfacción; sin embargo, su ausencia no es un indicador de un alto nivel de satisfacción, debido a que podría indicar una pobre comunicación de parte del consumidor y el proveedor del servicio; o también puede ser una manifestación un registro deficiente del descontento del cliente (Barbosa Rojas, 2022). La sensación de satisfacción del cliente debe ser una prioridad ya que es un indicador de calidad (Ardian & Glorino Rumambo Pandin, 2021).

La satisfacción del paciente es un objetivo clave de las organizaciones sanitarias y presenta algunos retos para poder otorgar una atención de buen grado de calidad a los usuarios; así mismo la satisfacción se define como el resultado de la comparativa que de forma inevitable se compone de las expectativas que el usuario

tiene antes del servicio con respecto a la experiencia al término del servicio dado. Un consumidor cuyas experiencias no logre superar sus expectativas quedará insatisfecho. Por otro lado, en el caso contrario habrá un nivel alto de satisfacción. (Barbosa Rojas, 2022); esta satisfacción se relaciona con aspectos técnicos, sociales y profesionales del cuidador (Muluken Amare, 2021); y a su vez incrementa la seguridad del paciente, asegurando su pronta recuperación (Kazerooni, Pazokian, Nasiri, & Borhani, 2019).

La variable satisfacción es compleja, algunos la abordan desde una visión cualitativa, psicológica, asumiendo las dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales, para evaluar la atención que brinda el personal; otros asumen como dimensión de investigación los aspectos organizacionales (Felman, y otros, 2007); es así que el Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) al evaluar la satisfacción del usuario plateo un instrumento de 9 factores como: comunicación con médicos y enfermeras, manejo de dolor, capacidad de respuesta, comunicación sobre medicamentos, información del alta, limpieza, la tranquilidad y la transición de la atención (Post University Blog, 2021).

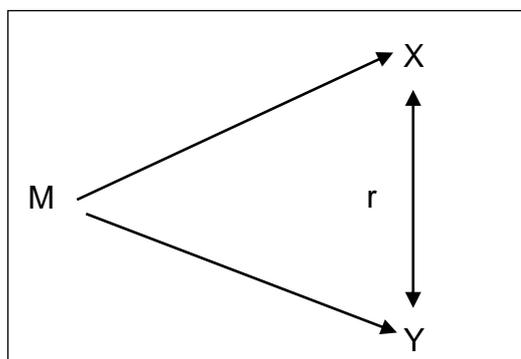
Otro instrumento utilizado para medir la variable satisfacción en el entorno salud es el Cuestionario Cuidado de su Salud durante la Hospitalización (CSH), que incluye como dimensiones: la evaluación del trabajo, de la actitud, de las condiciones ambientales y sociales del hospital, de la mejoría física percibida, información que brinda enfermería, y del rendimiento (Felman, y otros, 2007).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, con diseño de corte trasversal al recolectar los datos en un solo momento; planteándose el objetivo principal de determinar la relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022 (Hernandez Sampieri, R. et, al., 2018).

M= Muestra del estudio
X= Calidad de la atención
Y=Satisfacción del paciente
r= relación de variables



3.2. Variables y operacionalización

La investigación se elaboro bajo el enfoque cuantitativo y la operacionalización de las variables (Anexo 1)

Variable independiente: Calidad de la atención

Variable Dependiente: Satisfacción del paciente

3.3. Población, muestra y muestreo

Lo conforman los usuarios mayores de 60 años que se encuentran en el Hospital Público donde reciben atención de enfermería en el mes de mayo 2022, Los cuales hicieron un total de 60 pacientes.

Se consideró como criterio de inclusión que sean pacientes mayores de 60 años hospitalizados en el área de Geriatria en el mes de mayo, con plenas facultades mentales y que voluntariamente aprobaron participar firmando el consentimiento informado.(Anexo 2)

Asumiendo como criterios de exclusión, pacientes mayores de 60 años hospitalizados en Geriatría, con problemas de salud que le impidan responder los instrumentos.

Como muestra se asumió la totalidad de pacientes que fueron hospitalizados en el servicio de Geriatría del Hospital Público y que cumplieron los criterios de inclusión, utilizando un muestreo no probabilístico siendo un total de 60 pacientes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la Encuesta, aplicándose de manera presencial, paciente por paciente; aplicando 2 instrumentos, los cuales han sido previamente validados y utilizados en otros estudios en el ámbito nacional.

Para medir la calidad se hará uso de CARE Q, el cual contiene 27 items divididos en: explica y facilita, mantiene relación de confianza, conforta, se anticipa, monitorea, accesibilidad y hace seguimiento. El cuestionario tipo Likert asume las categorías: Nunca (1), A Veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4), Nunca (5).

(Anexo 3)

La calidad será medida considerando:

Calidad atención adecuada: 79 – 104

Calidad de atención regular: 53 – 78 puntos

Calidad de atención inadecuada: 26 - 52 puntos

La satisfacción será evaluada mediante el cuestionario (CHS), el cual tiene una escala dicotómica, y evalúa 5 factores, presentando sus resultados mediante los siguientes valores:

Satisfacción Buena: 38 - 46

Satisfacción Regular: 31 - 37

Satisfacción Mala: 23 – 30

Se considera que los instrumentos cuentan con validez al haber sido aplicados en diferentes estudios en el ámbito internacional y nacional; y para evaluar su confiabilidad se aplicó una prueba piloto conformado por 30 participantes, con características similares a la población de estudio. (Ver anexo 2)

3.5. Procedimientos

En un inicio se tramita las autorizaciones respectivas al Gerente de la institución, acción que permitió obtener información y entrevistar a la población objetivo, hospitalizada en el servicio de Geriátría, posteriormente se coordinó con la Jefa de enfermeras y coordinador del servicio, la modalidad que seguiría el trabajo para la recolección de los datos; posteriormente se visitó a cada uno de los adultos mayores que cumplían los criterios de inclusión, para explicarles el objetivo del estudio y los instrumentos, solicitando su consentimiento informado como evidencia de su participación voluntaria; procediendo posteriormente a aplicar los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de la información, se organizó los datos considerando los objetivos de estudio e hipótesis, se utilizó el software SPSS V25.00, que permitió diseñar las matrices y aplicar las pruebas estadísticas requeridas., presentándose los resultados en figuras y tablas.

Para la contrastación de la hipótesis se aplicó el Rho Spearman, aceptando una significancia con $p > 1$

3.7. Aspectos éticos

Son los principios de Helsinki (2017); el acuerdo CIOMS (2002) y el informe de Belmont (1979); los que sustentan esta investigación en el aspecto ético; y de los cuales se considera la protección de los participantes de un estudio, protegiendo su dignidad humana y su identidad (CIOMS, 2002), así como su autonomía al firmar el consentimiento informado como muestra de una participación voluntaria (CIOMS, 2002). Si mismo se ha cumplido con los requisitos éticos de la UCV, utilizando la herramienta Turnitin, para garantizar la originalidad del trabajo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Calidad de la atención que se brinda al paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención inadecuada:	11	18,3
Calidad de atención regular	42	70,0
Calidad atención adecuada	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En la tabla N°1 se evidencia que el 70% de los mayores de 60 años refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo perciben recibir una regular calidad de atención; mientras el 18.3% afirman que la calidad de atención es inadecuada y sólo un 11.7% manifestaron que la calidad de atención es adecuada.

Tabla 2. Satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital Público. 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Mala	2	3,3
Satisfacción Regular	18	30,0
Satisfacción Buena	40	66,7
Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

La tabla N°2: Evidencia que el 66.7% de los mayores de 60 años refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo, sienten haber obtenido una satisfacción en nivel bueno; 30% un nivel regular de satisfacción y sólo un 3.3% manifestaron una mala satisfacción.

Tabla 3. Relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.

		Satisfacción Mala	Satisfacción Regular	Satisfacción Buena	Total
Calidad de atención inadecuada:	Recuento	0	6	5	11
	% del total	0,0%	10,0%	8,3%	18,3%
Calidad de atención regular	Recuento	2	11	29	42
	% del total	3,3%	18,3%	48,3%	70,0%
Calidad atención adecuada	Recuento	0	1	6	7
	% del total	0,0%	1,7%	10,0%	11,7%
Total	Recuento	2	18	40	60
	% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

La tabla N°3: Muestra que el 48.3% de los mayores de 60 años refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo, perciben haber logrado una satisfacción buena de la atención que reciben, sin embargo, perciben una regular calidad de atención; mientras el 18.3% presentan una regular satisfacción de la atención que reciben y al mismo tiempo perciben una regular calidad de atención; demostrando que no existe relación entre ambas variables.

Tabla 4. Contrastación de hipótesis

		Calidad de atención (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
Calidad de atención (Agrupada)	Correlación de Rho Spearman	1,000	,226
	Sig. (bilateral)	.	,082
	N	60	60
Satisfacción (Agrupada)	Correlación Rho de Spearman	,226	1,000
	Sig. (bilateral)	,082	.
	N	60	60

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Se obtiene un p valor 0.082 el cual es menor a 1; mostrando que no existe relación entre ambas variables. Rechazando la hipótesis afirmativa y aceptando que “No existe relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022”.

V. DISCUSIÓN

La calidad en la atención de enfermería es un aspecto trascendental en los ambientes de una institución hospitalaria; considerando que es el profesional que ocupa más de la tercera parte de los grupos ocupacionales que trabajan en una institución de salud; además que por sus funciones permanece las 24 horas al lado de los pacientes, en aras de satisfacer sus necesidades, prevenir riesgo y lograr su pronta mejoría.

El enfermero (a) está dotado de cualidades que le permiten formar una relación terapéutica con los pacientes y con ello satisfacer sus necesidades asumiendo un cuidado de calidad con calidez, entre estas están: sus principios éticos y morales, el trato amable y humano que brinda, su empatía ante las necesidades de los pacientes, su desempeño profesional, orientación que otorga al paciente y familiares etc; aspectos que influyen en como las personas perciben la calidad de atención que reciben y a su vez esto afecta la percepción de los usuarios de haber quedado satisfecho no con la atención.

Teniendo en cuenta, lo sustentado en líneas arriba, el presente estudio busca contribuir en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería que le brinda a la población mayor de 60 años, buscando identificar el nivel de satisfacción y de calidad que perciben la población de estudio, y posteriormente determinar la existencia de una relación entre ambas variables; información que será valiosa para una adecuada toma de decisiones, en la gestión de la calidad de enfermería. encontrando como datos importantes que:

Los adultos mayores entrevistados en un 70% refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo perciben recibir una regular calidad de atención; mientras el 18.3% afirman que la calidad de atención es inadecuada y sólo un 11.7% manifestaron que la calidad de atención es adecuada; similar resultado presentó Yusefi, A; et al; en cuyo trabajo concluye que la calidad de la atención de las enfermeras fue "moderada" desde la perspectiva de los pacientes (Yusefi, 2022).

A diferencia de los resultados se obtuvieron en los estudios de Ruiz y colaboradores quienes concluyeron que de los participantes más del 50% percibieron que el cuidado que brindaba enfermería era de buena calidad (Ruiz, Tamariz, Méndez,

Torres, & Duran, 2020); mientras Amed, E y otros se encontraron que existe una calidad total alcanzada en un 62% (Amed Salazar, Villareal Amaris, & AlvisTous, 2019).

La percepción de los participante de recibir una calidad en nivel regular esta influenciado por muchos factores que sobre todo tiene que ver con la ejecución de las intervenciones de enfermería de manera oportuna y segura, satisfaciendo las necesidades sentidas de quien cuida, y en nuestras instituciones el personal de enfermería se enfrenta a factores como escasas de insumos y dotación insuficiente de personal de enfermería, aspectos que podrían estar afectando el cuidado de enfermería y por ende el binomio paciente y familiar cuidador no perciben una calidad de atención idónea.

Se llega a este supuesto considerando las definiciones que se han manejado sobre calidad como la brindada por la OMS en la cual se afirma que dar calidad es velar que cada usuario reciba lo necesario para conseguir una óptima salud, considerando los conocimientos y otros factores ligados al paciente y al sector salud, buscando masificando los beneficios y reduciendo riesgos durante el proceso (Rojas Martínez & Barajas Lizarazo, 2012).

Mientras Juran, afirmó que en la calidad influyen las particularidades de una atención que llegan a satisfacer las necesidades del paciente, reduciendo en lo posibles las deficiencias. (Lenis-Victoria & Manrique Abril, 2015); y dentro de estas características que debe cumplir la atención están aquellas asociadas a las instalaciones del nosocomio, equipos, recursos humano suficiente y capacitados, carga laboral, etc. (Llinás, 2022)

Como otro aspecto relevante que se decidió abordar en el presente estudio fue la satisfacción del paciente sobre los servicios de enfermería que se le ha brindado; considerando que si en un primer momento se evaluó calidad del cuidado, esta se suele reconocer por la satisfacción que manifiesta el paciente luego de recibir la atención del profesional enfermero (a), entendiéndose que al ejecutar intervenciones de enfermería seguras, eficientes, eficaces y oportunas, busca satisfacer las necesidades de los usuarios, para lo cual el profesional deberá establecer una interrelación asertiva y adecuada y de esta manera cumplir su rol de ayuda (Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres, & Duran, 2020).

Sobre este punto el estudio evidenció que el 66.7% de los mayores de 60 años refieren que en el servicio de enfermería de este hospital en Chiclayo, sienten haber obtenido una satisfacción en nivel bueno; 30% un nivel regular de satisfacción y sólo un 3.3% manifestaron una mala satisfacción; similares resultados se obtuvieron en el estudio de Marquinez y colaboradores donde los adultos mayores manifestaron que la atención recibida en la institución los dejó en general satisfechos (72%) y muy satisfechos (17%) (Marquinez, Suanny, Ibarra, & Ariel., 2020).

Así mismo, Lai, W; et al; evidenció en su estudio que la práctica de las enfermeras fue satisfactoria; aunque para mejorar los resultados se recomienda reducir la carga laboral e inducir al profesional a especializarse en áreas de enfermería que le permitan cumplir nuevas funciones en los hospitales (Lai, Jin, & Él, 2021); mientras Nyakutombwa, P; Nunu, W; Mudonhi, N; Sibanda, N; encontró en su estudio que el 50% de la población se encontraba satisfecho; contribuyendo a este resultado los aspectos de servicios especializados, tiempo de espera óptimos, medicamentos disponibles y entregados a tiempo (Nyakutombwa, Nunu, Mudonhi, & Sibanda, 2021).

Por otra parte, Ruiz y colaboradores encontraron en su estudio que el 67.8% estaba satisfecho y un 18.9% muy satisfecho (Ruiz, Tamariz, Méndez, Torres, & Duran, 2020); mientras Zhang, J; et al; mostró que la satisfacción global de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería participantes de su estudio fue de $78,15 \pm 4,74$; manifestando que su satisfacción se debía al respeto que las enfermeras mostraban respeto a su privacidad y los trataban como individuos (67,7%). (Zhang, y otros, 2020).

Otros investigadores encontraron también en su estudio similares resultados como Fatima, P; Dias, M; y Marquez A; quienes concluyen en su estudio que los usuarios presentan satisfacción general de $3,69 \pm 0,54$, es decir un buen nivel de satisfacción. (Fatima Levandovski, Dias da Silva Lima, & Marques Acosta, 2015); a su vez, Medeiros, J; et al; en su trabajo mostró un buen nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería, encontrando el dominio de la confianza como el más destacado; los ancianos evaluaron de manera positiva la atención, demostrando una relación de

confianza con enfermería (Medeiros Lima Junior, de Lima Sardinha, Takase Gonçalves, & Silva Coutinho, 2015).

A diferencia del estudio de Fuseini, A; et al; donde el 72.3% de participantes manifestó haber obtenido un nivel moderado de satisfacción en relación a la calidad de atención de enfermería (Fuseini, 2022); Quincaña y Gomez; quienes encontraron que el 79.1% de los adultos mayores tuvieron una baja satisfacción (Quincaña Huamani, Calsin, & Lisbeth, 2021); también en el estudio de Tuesta, se encontró que un 74% de los pacientes indicaron que el grado de satisfacción es insatisfechos (Tuesta Nole, 2018).

Por otro lado, Chumioque encontró que el 50% de adultos mayores que se encontraban en el servicio de Geriátrica manifestaron un nivel bajo de satisfacción (Chumioque Delgado, 2018); finalmente el estudio de Mende M; at al; mostró un nivel de satisfacción general de los pacientes adultos sobre el servicio de enfermería deficiente, debiéndose esta calificación a que percibieron que el personal de enfermería no se preocupaba en por mantener la privacidad de los pacientes (Mende, y otros, 2017).

Los resultados del presente estudio evidencia que los participantes están satisfechos con la atención recibida, esto se debe a que al ser la percepción el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida, entonces lograr la satisfacción esta más ligada a un aspecto subjetivo, y el enfermero al hacer uso de sus cualidades humanas y éticas que aplica durante el cuidado humanizado que brinda al paciente puede influir de positiva a que el paciente se sienta satisfecho pese a algunas carencias que se pueda tener en el servicio de manera general.

El lograr satisfacer a nuestros usuarios es una tarea titánica, que involucre trabajo y dedicación así como renovar constantemente las habilidades, destrezas, competencias y capacidades del profesional, siendo la satisfacción un aspecto que puede ser afectado por varios factores; por lo que lograr un paciente satisfecho es llegar a la calidad de atención pues se han obtenido resultados deseables con la atención brindada (Dehghani Ahmadabad., Bahrevar, & Zeinali, 2016); así mismo, garantizar la satisfacción del paciente sobre el cuidado que recibe del enfermero (Ng & Luk, 2019) es asegurar la continuidad de su atención (Lautamatti, Sumanen,

& Raivio, 2020) mejorando su salud y su recuperación (Azizi-Fini, Masoumeh Sadat, Adib Hajbaghery, & Mazroui Sabdani, 2012).

Cuando un paciente llega a sentirse satisfecho no solo gana la institución sino sobre todo el paciente porque quiere decir que ha llegado a tener confianza del equipo humano que lo atiende, del trabajo que cada quien realiza en busca de otorgarle su estado máximo de bienestar posible según su condición de salud actual, y con ello se comprometen en el cumplimiento de su tratamiento; mostrando incluso mayor tolerancia a procedimientos que le son incómodos; entonces a mayor satisfacción menor es el estrés que experimentan los pacientes y por ende se reducen los riesgos y complicaciones; los pacientes al comprender su patología y plan de tratamiento lograra una participación activa, demostrando una satisfacción alta. (Johansson, 2002).

El presente trabajo, además logró identificar que el 48.3% de los adultos mayores refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital de Chiclayo, perciben haber logrado una satisfacción buena de la atención que reciben, sin embargo, perciben una regular calidad de atención; mientras el 18.3% presentan una regular satisfacción de la atención que reciben y al mismo tiempo perciben una regular calidad de atención; demostrando que no existe relación entre ambas variables.

A diferencia del estudio de Tuesta N; quien afirma que los resultados obtenidos se deben a que la gestión sanitaria en el establecimiento evaluado no está enfocada a satisfacer las necesidades del paciente adulto mayor, motivo por el cual percibe que no hay una adecuada calidad de la atención. (Tuesta Nole, 2018) y del estudio de Saavedra S, el cual evidenció que los adultos mayores atendidos en un Policlínico percibían que existía un nivel alto de calidad de atención (52%), mostrando el 60% un nivel de satisfacción alto; (Saavedra Rodriguez, 2022)

Finalmente, en la contratación de la hipótesis del estudio realizado en un hospital de Chiclayo se obtuvo p valor 0.082 el cual es menor a 1; lo cual muestra que no existe relación entre ambas variables. Rechazando la hipótesis afirmativa y aceptando que “No existe relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital Público. 2022”.

A diferencia de las evidencias encontradas en otros trabajos como el de Quincaña y colaboradores donde se encontró mediante la correlación Spearman que existe

una relación directa entre la satisfacción del adulto mayor y la calidad de servicio del personal de enfermería, $p= 0.691$. (Quincaña Huamani, Calsin, & Lisbeth, 2021); también en el estudio de Cuchula, se concluye que existe relación positiva entre la calidad de cuidado que brinda la enfermera y la satisfacción del paciente adulto mayor correlación de Spearman que da un valor de $p= 0.834$ (Cuchula Laura, 2020); así mismo en el trabajo de Saavedra S; donde se encontró que una fuerte correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción, la misma que fue representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman $0,767^{**}$ y un nivel de significancia de $0,000$ siendo este menor al $0,05$. (Saavedra Rodriguez, 2022).

Pese a las evidencias que identifican que existe correlación entre las variables de estudio; en este trabajo no se evidencia tal correlación; esto se puede deber a factores propios de los pacientes como conocimientos, expectativas, y algunos paradigmas sobre la calidad y satisfacción que estarían interviniendo en la percepción de los usuarios. Aspectos que podrían ser motivo de otros estudios.

La variable satisfacción es compleja, algunos la abordan desde una visión cualitativa, psicológica, asumiendo las dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales, para evaluar la atención que brinda el personal; otros asumen como dimensión de investigación los aspectos organizacionales (Felman, y otros, 2007), aspecto que puede ser un factor interviniente en el resultado encontrado en el presente estudio, considerando las diferentes evidencias de investigaciones que muestran la existencia de una relación entre las variables; pero al ser la satisfacción muy susceptible, se deberían asumir estos puntos de vista al momento de observarla en futuros trabajos de investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. 70% de los adultos mayores refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo, perciben recibir una regular calidad de atención.
2. 66.7% de los adultos mayores refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo, sienten haber obtenido una satisfacción en nivel bueno.
3. 48.3% de los adultos mayores refieren que en el servicio de enfermería de este Hospital en Chiclayo, perciben haber logrado una satisfacción buena de la atención que reciben, sin embargo, perciben una regular calidad de atención.
4. Se obtiene p valor 0.082 mostrando que no existe relación entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar estudios cualitativos de estas variables y considerar algunos factores intervinientes como paradigmas y conceptos pre establecidos de la población sobre calidad y satisfacción.
2. Se recomienda evaluar los indicadores de calidad de enfermería para poder reconocer aquellos factores que están influyendo para que los usuarios perciban una regular calidad de atención.
3. Se recomienda capacitar al personal de enfermería sobre aspectos de calidad de atención para poder mejorar la percepción que se tiene sobre el cuidado que brindan.

REFERENCIAS

- Aiken, L., Sermeus, W., & Vanden Heede, K. e. (20 de marzo de 2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care:cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*, *344*. doi:10.1136/bmj.e1717
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J.*, *29*(1), 3-7. doi:10.5001/omj.2014.02
- Alshazaly Abdoalghfar, A., & Hayat Fadlallah, M. (2 de noviembre de 2021). Patient´s satisfacción with nusing care in medical and surgical departments in Khartoum State Hospitals. *Research Article*, *4*(4), 283-290. Recuperado el 28 de junio de 2022, de www.readersinsight.net/pjmls
- Althobaiti, S., Alharthi, S., & ALZahrani, A. (2020). Medical Systems quality evaluated by perceptions of nursing care facing covid 19 pandemic. *International Journal for Quality Research*,, 895-912. doi:10.24874/IJQR14.03-16
- Amed Salazar, E. J., Villareal Amaris, G., & AlvisTous, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. cuidad. [Internet].*, *6*(12), 108-119. doi:<https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
- Arcelay, A. .. (2000). Adaptación de un Modelo de Gestión de calidad Total al sector sanitario. *Revista de calidad asistencial.*, *15*(3), 184-192. Recuperado el 28 de junio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831793>
- Ardian, I., & Glorino Rumambo Pandin, M. (2021). Quality of Nursing Services Improves Client Satisfaction. *Preprints*, *1*(1), 1-13. Recuperado el 30 de junio de 2022, de <https://www.preprints.org/manuscript/202104.0042/v1>
- Asamblea Mundial de la Salud,. (2000). *Informe sobre la salud en el mundo 2000: sistemas de salud: mejora del desempeño*. Recuperado el 27 de junio de 2022, de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/79020>

Asociación Médica Mundial. (Marzo de 2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Asociación Médica Mundial*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2021, de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Azizi-Fini, I., Masoumeh Sadat, M., Adib Hajbaghery, M., & Mazroui Sabdani, A. (2012). Correlation Between Nurses' Caring Behaviors and Patients' Satisfaction. *Nursing and Midwifery Studies*, 1(1), 36-40. doi:10.5812/nms.7901

Barbosa Rojas, J. B. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N°47 del Instituto Mexicano del Seguro social San Luis Potosí*. Tesis Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Medicina. Recuperado el 4 de junio de 2022, de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chumioque Delgado, M. S. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero, servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; periodo julio-setiembre 2017*. Tesis licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina, Chiclayo. Recuperado el 19 de mayo de 2022, de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf

CIOMS. (2002). Pautas éticas Internacionales para la investigaciones biomédica en seres humanos. Ginebra. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS_ETICAS_INTERNACIONALES.pdf

Cuchula Laura, E. Y. (2020). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia*. Tesis Maestría, Universidad de Huancavelica, Escuela de Posgrado- Facultad de enfermería, Huancavelica. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3937/TESIS-MAESTRIA-2020-CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUD- CUCHULA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dehghani Ahmadabad., A., Bahrevar, V., & Zeinali, A. (2016). Elderly patients' satisfaction with provided services in Yazd Shahid Sadoughi Hospital. *Elderly Health Journal.*, 2(1), 45-49. Recuperado el 30 de junio de 2022, de <https://ehj.ssu.ac.ir/article-1-55-en.pdf>
- Dıđın, F., Kızılıık Özkan, Z., & Fidan, G. (2021). Satisfaction of elderly patients undergoing orthopedic surgery in terms of nursing care and affecting factors. *Journal of Clinical Medicine of Kazakhstan*, 18(6), 50-55. doi: <https://doi.org/10.23950/jcmk/11327>
- Fatima Levandovski, P., Dias da Silva Lima, M. A., & Marques Acosta, A. (2015). Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Investigación y Educación en Enfermería*, 33(3), 473-481. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v33n3a11>
- Felman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviares, V., Perez, M., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario; una propuesta de evaluación. *Rev Calidad Asistencia*, 22(3), 133-140. doi: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3
- Fuseini, A. G. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nursing open*, 9(2), 1286-1293. Recuperado el 28 de junio de 2022, de <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (octubre de 2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, 36, 363 - 372. Recuperado el 30 de junio de 2022, de https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
- Gishu, T., Yeshidinber Weldetsadik, A., & Mekonnen, T. A. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *Atnafu*, 18(37), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
- Hage, B. L. (2014). *Quality of Nursing Care*. Recuperado el 29 de junio de 2022, de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/topics/nursing-and-health-professions/quality-of-nursing-care>

- Hernandez Sampieri, R. et, al., (2018). Metodología de la Investigación Científica. México: MCGRAW-HILL.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Recuperado el 15 de marzo de 2022, de INEI: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/ninez-y-adulto-mayor/1/>
- Johansson, P. O. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci*, 16(4), 337-344. doi:10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x
- Katarzyna, W., Alicja, K., & Alicja, K. (7 de noviembre de 2021). Assessment of patients' satisfaction level with nursing care in the department of neurology. *Nursing Problems*, 29(1), 1-6. doi:DOI: <https://doi.org/10.5114/ppiel.2021.110448>
- Kazerooni, K., Pazokian, M., Nasiri, M., & Borhani, F. (2019). Expectations and satisfaction of elderly people with health services provided at a public nursing home in Iran. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(1), 95-101. Recuperado el 27 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/1702/170259294015/html/>
- Lai, W., Jin, R., & Él, R. e. (2021). Current situation and influencing factors of the nursing practice environment in five tertiary general hospitals in Shenzhen: a cross-sectional study. *J Public Health. Journal of Public Health: From Theory to Practice*, 1 - 8. doi:<https://doi.org/10.1007/s10389-021-01490-5>
- Laschinger, H. S. (2005). psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *Journal of nursing care quality*, 20(3), 220-230. doi:<https://doi.org/10.1097/00001786-200507000-00006>
- Lautamatti, E., Sumanen, M., & Raivio, R. e. (2020). Continuity of care is associated with satisfaction with local health care services. *BMC Fam Pract*, 21(181). doi:<https://doi.org/10.1186/s12875-020-01251-5>
- Lenis-Victoria, C. A., & Manrique Abril, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla. *Aquichan*, 3, 413 - 425. doi: 10.5294/aqui.2015.15.3.9

- Lima de Oliveira, A. M., & de Brito Guirardello, E. (2006). Satisfação del paciente con los cuidados de enfermería: comparación entre dos hospitales. *Rev. esc. enferm. USP*, 40(1), 71-77. Recuperado el 29 de junio de 2022, de <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/QWbvQmCDBKDRvt9pnc98JxD/?format=pdf&lang=pt>
- Llinás, D. (4 de junio de 2022). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. Salud Uninorte*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522010000100014&l-ng=en
- Marquinez, K., Suanny, J., Ibarra, I., & Ariel. (2020). *Nivel de Satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali - Valle en el Primer semestre de 2020*. Tesis especialidad en Auditoria en Salud, Universidad de Santiago de Cali, Facultad de Salud, Cali - Valle del Cauca. Recuperado el 29 de mayo de 2022, de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4912/NIVEL%20DE%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medeiros Lima Junior, J. d., de Lima Sardinha, A. H., Takase Gonçalves, L. H., & Silva Coutinho, N. P. (2015). Cuidados de enfermagem e satisfação de idosos hospitalizados. *O Mundo da Saude*, 39(4), 419-432. doi:10.15343/0104-7809.20153904419432
- Mende, M, Azeb, T., Samson, K., Fikrte, A., & Ochare., O. (2017). Determinants of patient satisfaction towards inpatient nursing services and its associated factors in, Gamo Gofa Zone, SNNPR, Ethiopia, April 2017. *MOJ Clin Med Case Rep.*, 7(3), 238-247. doi: 10.15406/mojcr.2017.07.00205
- Muluken Amare, W. (2021). 2021. *Patient Prefer Adherence.*, 15, 177-185. doi:10.2147/PPA.S294041
- Naldy Febré, K., Mondaca Gómez, P., Méndez Celis, V., Badilla-Morales, P., Soto Parada, P., Ivanovic, K. R., & Mónica Canales. (2018). Calidad de enfermería: Su gestión, implementacion y medición. *Revista Médica Clínica*

Las Condes,, 29(3), 278-287.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>.

Ng, J., & Luk, B. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

Nyakutombwa, P., Nunu, W., Mudonhi, N., & Sibanda, N. (2021). Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services Offered in Selected Public Hospitals in Bulawayo, Zimbabwe. *The Open Public Health Journal*, 14, 181-188. doi:10.2174/1874944502114010181

Organización Mundial de la Salud. (2021). Recuperado el 28 de mayo de 2022, de Envejecimiento y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Organización Panamericana de Salud. (2020). Recuperado el 22 de mayo de 2022, de Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas: <https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>

Post University Blog. (6 de julio de 2021). *Nursing Sensitive Indicators: Why They're Important and What They Mean for Nurses and Patients*. Recuperado el 25 de junio de 2022, de <https://post.edu/blog/nursing-sensitive-indicators-why-they-are-important/>

Quincaña Huamani, L. S., Calsin, G., & Lisbeth, M. (2021). *Satisfacción del adulto mayor y calidad de servicio del personal de enfermería en el consultorio de medicina general el Hospital Municipal Arequipa 2021*. Tesis Licenciatura, Universidad autónoma de Ica, Programa Académico de Enfermería, Ica. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1524/3/Maryori%20Lizbeth%20Gomez%20Calsin.pdf>

Rojas Martínez, W., & Barajas Lizarazo, M. A. (2012). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Ciencia y cuidado*, 9(1), 13-23. Recuperado el 3 de junio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>

- Román Mengana, Y. (2014). Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. *MEDISAN*, 18(11), 1572-1581. Recuperado el 28 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445169015>
- Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, 1-9. doi:<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Saavedra Rodriguez, S. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia*. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo., Escuela de Posgrado, Chiclayo. Recuperado el 1 de junio de 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78521>
- Saraiva Aguiar, R., & Salmazo da Silva, H. (Marzo de 2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Enferm. glob. [online]*, 21(65), 545-589. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>.
- Sepúlveda Carrillo, G. J., Rojas Cifuentes, L. A., Cárdenas Jiménez, O. L., Rojas Guevara, E., & Castro Herrera, A. M. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. *Rev. colomb. enferm*, 4(4). Recuperado el 4 de junio de 2022, de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/?lang=pt&q=au:%22Rojas%20Cifuentes,%20Lisseth%20Alejandra%22>
- The Belmont Report. (Abril de 1979). Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. Estados Unidos. Recuperado el 14 de Noviembre de 2021, de <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

- Tuesta Nole, J. R. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina*, 18(2), 413-420. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>
- Velloso Antunes, A., & Auxiliadora Trevizan, M. (2000). Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. *Rev. latino-am. enfermagem - Ribeirão Preto*, 8(1), 35-44. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-11692000000100006>
- Yusefi, A. S. (27 de mayo de 2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*, 21(131). doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>
- Zarate Grajales, R. A. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44-45), 42-46. Recuperado el 27 de junio de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&tlng=es.
- Zhang, J., Limei, Y., Xiaoying, W., Jiao, D., Wenjing, S., & Wang, J. (2020). Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *BMJ Open*, 1 - 9. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>

ANEXOS1

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención de enfermería	La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad	Cuidado de enfermería en forma oportuna y en base a su necesidades.	Accesibilidad	Cuidado oportuno Satisfacción de necesidades	Nominal
		Información de manera clara y sencilla al paciente relacionado con su enfermedad	Explica y facilita	Educación al paciente	
		Cuidado que brinda la enfermera para proporcionar comodidad ánimo y clima de bienestar.	Conforta	Cuidados que otorgan Comodidad Cuidados que otorgan Ánimo Cuidados que otorgan Clima de bienestar	

		Planificación previa del cuidado de enfermería para prevenir complicaciones en el paciente.	Se anticipa	Cuidado planificado	
		Empatía establecida entre el paciente y la enfermera que contribuye en su recuperación.	Mantiene relación de confianza	Empatía	
		Evaluación permanente que permita obtener información del progreso del paciente.	Monitorea y hace seguimiento	Evaluación permanente	
Satisfacción del paciente	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida.	Valoración establecida por el paciente respecto al conocimiento, comportamiento y emociones de la enfermera, durante el cuidado.	Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería	Percepción del paciente respecto al conocimiento, comportamiento y emociones de la enfermera, durante el cuidado	nominal
		Valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.	Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería	Percepción del pacientes sobre las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.	
		Percepción del paciente sobre el lugar y accesorios para atender al paciente.	Evaluación de las Condiciones ambientales y sociales de la hospitalización	Impresión del paciente sobre el lugar y accesorios para atender al paciente.	
		Percepción del paciente respecto a la mejoría de su salud en función de la atención recibida	Evaluación de la Mejoría física Percibida	Impresión del paciente respecto a la mejoría de su salud en función de la atención recibida	
		Comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados con su salud.	Información de enfermería proporcionada	Paciente informado	

		El paciente valora el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.	Valoración del Rendimiento del servicio	Impresión del paciente sobre el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.	
--	--	--	---	--	--

ANEXO 2

Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	26

Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	23

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera.

No hay repuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Nunca: 1

A veces: 2

Casi siempre: 3

Siempre: 4

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. NUNCA	2. A VECES	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				
3	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido				
5	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted				
6	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas				

8	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
11	La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente				
12	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
13	El personal de enfermería está atento a su evolución				
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				
15	Se siente como persona; valorado y escuchada por el personal de enfermería				
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación				
17	Sus dudas son aclaradas por el personal de enfermería				
18	El personal de enfermería, entiende sus dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				
19	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería				
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
22	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención, y actúan coordinadamente				
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama				
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida				
26	La auxiliar de enfermería le pregunte como se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tanga que pedir				

Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermería que recibe.

No hay repuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. SI	2. No
1	Ambientes silenciosos		
2	Comodidad de la cama		
3	Iluminación de ambientes		
4	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
5	Le explican rutinas y procedimientos		
6	Conoce sobre su enfermedad		
7	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
8	Limpieza de los ambientes		
9	Orden de los ambientes		
10	Espacios adecuados		
11	Ambientes silenciosos		
12	Le estimulan a preguntar sus dudas		
13	Muebles adecuados en atención		

14	Ambientes silenciosos		
15	Comodidad de la cama		
16	Iluminación de ambientes		
17	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
18	Le explican rutinas y procedimientos		
19	Conoce sobre su enfermedad		
20	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
21	Limpieza de los ambientes		
22	Orden de los ambientes		
23	Espacios adecuados		

ANEXO 4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	26

Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)

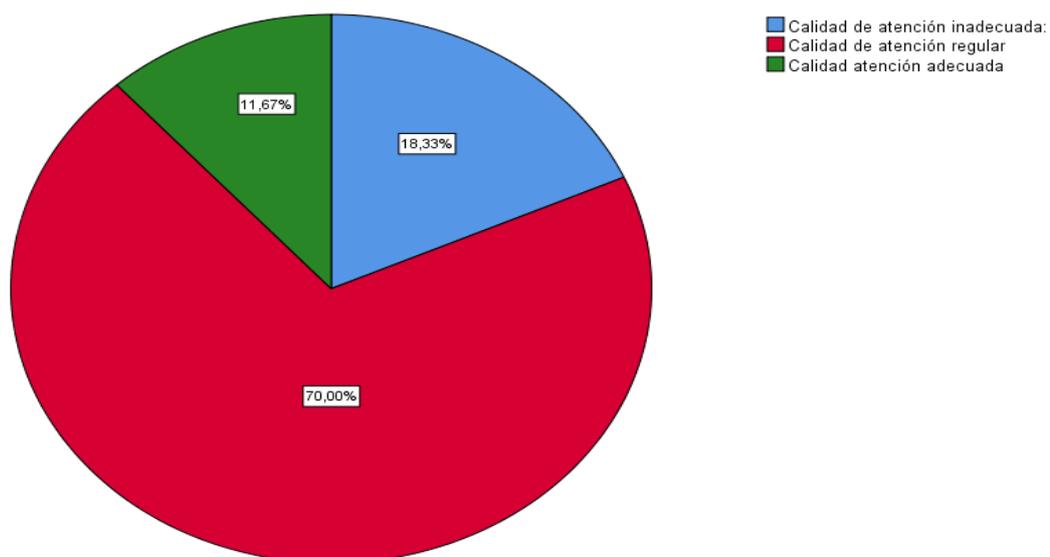
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	23

ANEXO 5

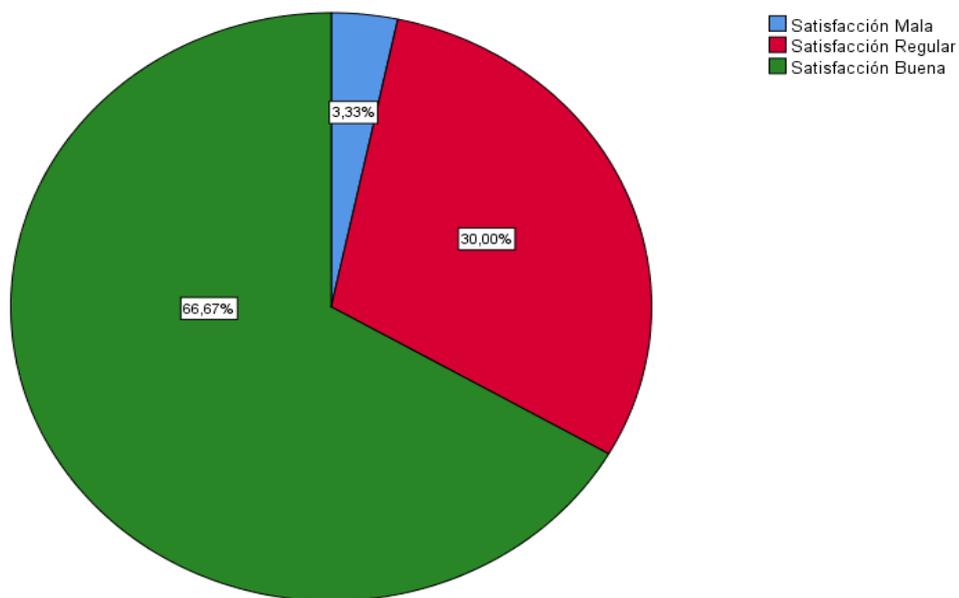
FIGURAS DE DATOS ESTADISTICOS

Figura 1. Calidad de la atención que se brinda al paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.



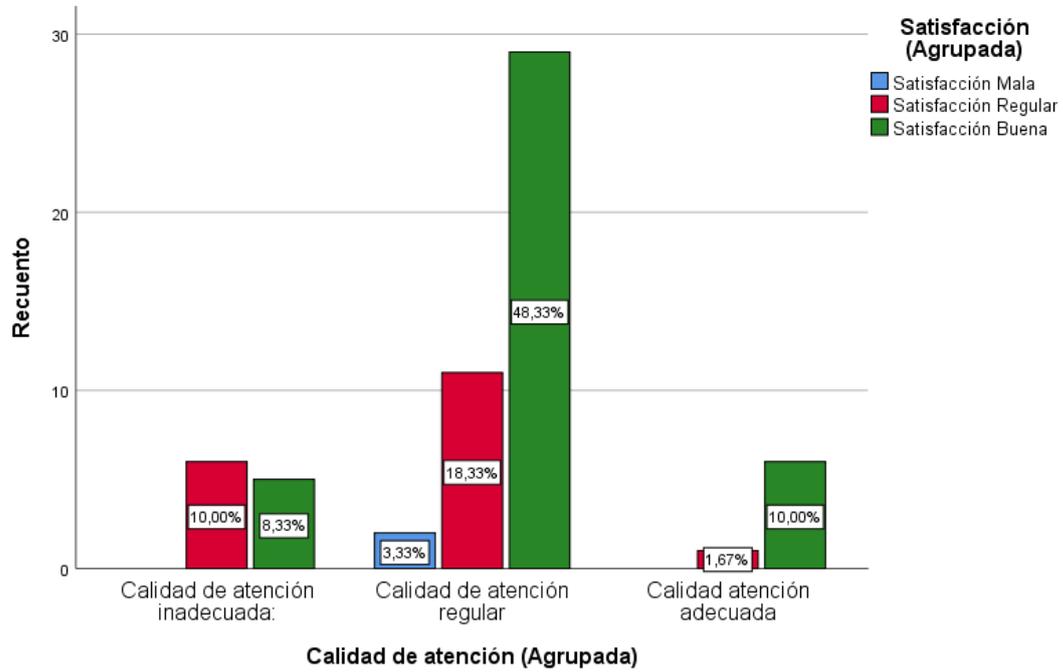
Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Relación entre la Calidad de la atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.



Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente Adulto Mayor en el Servicio de Enfermería de un Hospital en Chiclayo, 2022.", cuyo autor es FIGUEROA ZAPATA TATIANA DEL ROSARIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID 0000-0002-8790-1682	Firmado digitalmente por: DAMEJIAP14 el 05-08- 2022 20:20:56

Código documento Trilce: TRI - 0355243