



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL C.S MORRO SOLAR- JAÉN,
MAYO – OCTUBRE 2019”

Para optar el título profesional de licenciada en Enfermería

AUTORA

Bach. Llatas Delgado Milagros Rocillo.

ASESOR

Mg. Edgar Francisco Pesantes Carrasco.

ORCID: 0000-0003-4761-5187

Línea de Investigación

Salud Integral Humana

JAEN – PERU.

2021

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	6
I.- INTRODUCCION.....	7
II DESARROLLO.....	13
HIPÓTESIS GENERAL.....	21
Hipótesis específicas.....	21
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1.-TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.2. Diseño de Investigacion.....	23
3.3. Variables y Operacionalización.....	23
3.4. Población, Muestra y Muestreo.....	26
3.5. Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	27
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	27
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFIA:.....	37
ANEXOS:	44

INDICE DE TABLAS:

Tabla 1.- Operacionalización de las Variables	24
Tabla 2.- Nivel de calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar.....	30
Tabla 3.- Nivel por cada dimensión de la calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar.....	32
Tabla 4.- Satisfacción del adulto mayor.....	34
Tabla 5.- Nivel por cada dimensión de la satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Morro solar - 2019.....	35
Tabla 6.- Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de la calidad de atención de enfermería en sus dimensiones ante la satisfacción del paciente adulto mayor ..	67
Tabla 7.- Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, dado sus dimensiones.....	68
Tabla 8.- Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor	70
Tabla 9.- Relación entre calidad humana y satisfacción del paciente adulto mayor ..	71
Tabla 10.- Relación entre calidad técnica y satisfacción del paciente adulto mayor .	72
Tabla 11.- Relación entre entorno de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor	74
Tabla 12.- Relación entre calidad de atención de enfermería y responsabilidad	75
Tabla 13.- Relación entre calidad de atención de enfermería y seguridad.....	77
Tabla 14.- Relación entre calidad de atención de enfermería y confiabilidad.....	78
Tabla 15.- Relación entre calidad de atención de enfermería y bienes tangibles.....	80
Tabla 16.- Relación entre calidad de atención de enfermería y empatía.....	81

DEDICATORIA.

A Dios por guiarme en todo el proceso de mi vida y ser la fortaleza en aquellos momentos muy difíciles que me toco vencer y así poder llegar a cumplir mi meta trazada.

A mi padre y madre por su apoyo constante que siempre están apoyándome en todo momento sin ello no hubiese podido lograr este nuevo reto y concluir con mi formación profesional.

A mis docentes y compañeros de estudio que con su paciencia y comprensión me supieron inculcar sus conocimientos, habilidades y destrezas.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento profundo a Dios por protegerme y mantenerme con salud y así poder llegar al final de mis estudios,

A mis padres y familiares por estar siempre prestos para apoyarme incondicionalmente en toda mi vida

A mis Docentes de la Universidad Particular de Chiclayo que siempre estuvieron involucrados directa o indirectamente en todos estos años así mismo en ser guía permanente para concluir mi tesis de investigación.

A mis compañeros de estudio por compartir aulas experiencias nuevas y conocimientos aprendidos y vencer dificultades para alcanzar mi meta propuesta

RESUMEN.

La presente investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor atendidos en el C.S Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2019, tiene como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2019, de estudio Cuantitativo-Descriptivo correlacional de corte Transversal, la muestra estuvo conformada por 92 pacientes adultos mayores, llegando a los resultados que el 88% tuvieron una atención regular, mientras que el 7% tuvieron una mala atención y solo el 5% de los adultos mayores fueron muy bien atendidos por el personal de enfermería. En cuanto a calidad de atención de enfermería el 62% de adultos mayores comentaron a gozar de una regular calidad humana, así como el 59% de ellos manifestaron percibir una regular calidad técnica, y regular en cuanto al entorno de calidad, el 92% tienen un regular satisfacción, 4% opinaron que existe una mala satisfacción en los adultos mayores y por último solo el 3% tienen una buena satisfacción en el adulto mayor, finalmente llego a concluir que es de vital importancia tener una buena calidad de atención a nuestros adultos mayores ya que tenemos una regular atención.

Palabras clave. Calidad, atención, satisfacción.

ABSTRACT.

The present research entitled "Quality of nursing care and satisfaction of the elderly attended in the CS Morro Solar- Jaén, May - October 2019, has the general objective of determining the relationship between quality of nursing care and satisfaction of the elderly attended in the center of. Salud Morro Solar- Jaén, May - October 2019, Cross-sectional correlational quantitative-descriptive study, the sample consisted of 92 elderly patients, reaching the results that 88% had regular care, while 7% had poor care and only 5% of older adults were very well cared for by the nursing staff. Regarding the quality of nursing care, 62% of older adults commented to enjoy a regular human quality, as well as 59% of them said they perceived a regular technical quality, and regular in terms of the quality environment, 92% have a regular satisfaction, 4% believed that there is poor satisfaction in the elderly and finally only 3% have good satisfaction in the elderly, finally I come to conclude that it is vitally important to have a good quality of care for our adults older as we have regular care.

Keywords. Quality, attention, satisfaction.

I.- INTRODUCCION.

La calidad de atención hoy en día es prioridad a nivel mundial como en todos los niveles asistenciales, la cual garantiza la atención que se brinda a los usuarios donde se cumple con los estándares internacionales de la calidad y les protege de los riesgos inherentes al sistema de salud, es un desafío que requiere un acuerdo de todos los involucrados en lo que respecta a salud. Según las naciones unidas afirman que para el año 2050 una de cuatro personas que viven en Europa y América del Norte podrían tener 65 años o más, de igual forma en el año 2018 por primera vez en la historia los adultos mayores de 65 años superaron en número a los niños menores de cinco años en el mundo, así que se considera que la cifra de adultas mayores de 80 años o más se triplicará, de 143 millones en 2019 a 426 millones para el 2050. (1)

En América Latina y el Caribe están envejeciendo a pasos agigantados a un ritmo poco conocido en el mundo, encontramos que el 11% de la población de 60 años representará el 17% para el 2030, se menciona que en estas tres décadas el número de personas mayores se duplicará llegando a 1.500 millones para el 2050, así como se evidencia en el Asia Oriental y Sud Oriental aumentaron en 312 millones de 261 millones en años anteriores y 573 millones en los años siguientes seguido de África y Asia Occidental donde el aumento es más rápido en 29 millones y 96 millones para los años futuros por otra parte en África la población de adulto mayor aumento a 32 millones en el año 2019 y 101 millones para el año 2050. (2)

Por otra parte, en Australia y nueva Zelanda donde alcanza a un 84% y finalmente en América del Norte y Europa en 48% en la población de regiones que significativamente es mayor a todas las partes del mundo, así mismo en el Perú el envejecimiento de la población mayor de 60 años va en aumento. Según los datos de las Naciones Unidas en nuestro país, la esperanza de vida del 2015 al 2020 es de 75,3 años. Se estima

que llegará a 82,1 años para el 2045 y 2050, y luego de 2095 a 2100 es por ello que en el 2017 aumentó a 88.1 y alcanzó 11.2% según el último censo de 2017, esto indica que la población de adultos mayores es de 3.6 millones de peruanos, mayores de 60 años (3)

En el Ecuador existe una mala concepción sobre el adulto mayor ya que en muchas familias es considerada como una carga y se le condena a la improductividad, soledad, y la mendicidad por ello las familias deben contribuir al cambio de los estilos de vida de los adultos mayores, con ello la calidad de vida es tener paz y tranquilidad ser cuidado y protegido por la familia con dignidad, amor, respeto y social en la cual sus necesidades de libre expresión, decisiones, comunicacionales así como también en la alimentación y vestido. En el país como en otras partes del mundo se ha incrementado en la longitividad si bien es cierto se ha identificado situaciones problemáticas en el país por la falta de acceso a los servicios de salud, educación, etc.

Por otro lado, el estado peruano ha adoptado medidas que le han permitido construir un marco jurídico e institucional en relación al adulto mayor pero aún queda pendiente reforzar y hacer efectivas las disposiciones de la ley como es la promoción y centros integrales de atención al adulto mayor, por lo tanto, una de las preocupaciones es la calidad de servicios de salud brindados ya que se ha evidenciado la falta de atención médica especializada para este grupo etario. La cual no existe una política concreta que realmente fortalezca el cuidado del adulto mayor y en la práctica pasa que las familias recurren a servicios particulares que muchas veces no están supervisados y no se sabe en qué condiciones de vida están estos adultos mayores. (4)

En relación a la región la Lambayeque se evidencia la atención del adulto mayor es deficiente porque la mayoría de ellos no tienen acceso a un sistema de salud añadido que el mayor porcentaje de estos solo se atiende en el sistema nacional de salud y otro de los problemas es la falta de atención que ellos tienen en los centros médicos. y al mismo tiempo la automedicación que ellos realizan que afecta por completo su estado de salud, por su gran necesidad de parte de ellos no existe un reclamo más

grande que la falta de calidad de salud como es la accesibilidad a medicinas y a una buena atención medica es muy limitada

Según Vásquez S. Hace mención que los hospitales hay escasez de geriatras y en algunos centros médicos no existe dicho profesional de enfermería asignada para esta estrategia por la alta brecha de recursos humanos. Lambayeque existe un 63,9% de población adulto mayor que sí está afiliada a un seguro médico, de ese porcentaje en un 39,4% tiene un seguro es Essalud, un 22,4% en el Seguro Integral de Salud y un 1% en otro. Sin embargo, el 36,1% de los adultos mayores en la región no tiene afiliación a ningún seguro

Por lo tanto Cajamarca su población es indiferente a esta problemática sumado a la brecha de profesionales de enfermería que brinda cuidados a los adultos mayores grupo atareo que no expresan un nivel de satisfacción satisfactorio en cuanto a la atención recibida para lograr un cuidado de calidad se debe responder a las necesidades de la persona y se mide a través del grado de satisfacción del usuario, y los servicios de salud son de calidad cuando estas se centran en el enfoque de la personas en trabajo en equipo y la mejora de los procesos en atención de calidad en salud.

La enfermería se ha convertido en una profesión con Florence Nightingale es considerada la madre de la enfermería moderna en 1860 con la calidad y el respeto de la enfermería para promover la recuperación de los pacientes. Para Orem, las enfermeras deben determinar las posibles habilidades de autocuidado del individuo para que puedan satisfacer sus necesidades de autocuidado para mantener la vida y la salud. El enfoque del cuidado es determinar las brechas entre las posibles habilidades de autocuidado del paciente necesidades de cuidados, por los problemas de enfermería son las deficiencias de los requerimientos generales-necesidades de desarrollo y desviaciones de salud.

La investigación en enfermería debe utilizar nuestro enfoque científico de la acción, que permitirá una práctica basada en la evidencia científica, lo que evaluar la calidad

superior para identificar los factores negativos. Sin embargo, siguen siendo atendidos en términos biológicos y aspectos psicosociales y familiares superficiales en donde estas intervenciones no puedan cambiar el comportamiento diario de la calidad de atención en los adultos mayores la cual se evidencia que en su mayoría acuden solos a los establecimientos de salud, desconocen el servicio donde van hacer atendidos, no entienden las indicaciones de su tratamiento donde se muestran preocupados y ansiosos la cual se refleja en el centro de salud Morro Solar Jaén .

Dentro de los cuidados de enfermería debería asumir un profesional capacitado y permanente en la estrategia para poder brindar una atención de calidad al adulto mayor “persona cuidada “en la satisfacción de sus necesidades fundamentales es necesario establecer una relación significativa en la que el profesional de enfermería debe adoptar actitudes de respeto, comprensión, empatía, autenticidad y comprensión positiva que facilita a ayudar al individuo sano o enfermo a su pronta recuperación razón por la cual se evidencia en el Centro de salud de morro solar de Jaén en donde los adultos mayores manifiesta que hay demora en la atención por parte de los profesionales de la salud más aún que no se cuenta con una enfermera encargada para dicha estrategia y la que está a cargo realiza multiplicidad de funciones donde limita la calidad de atención.

Por ello una población adulta mayor insatisfecha, ante lo narrado me planteo la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adultos mayores en el Centro de Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019?,por lo tanto la investigación se justifica en la práctica el presente estudio servirá para que los responsables de las instituciones de la salud pública y privadas, como las autoridades cuenten con la información de los cuidados que realiza el profesional de enfermería, la cual se debería implementar estrategias que permitan adaptar actitudes nuevas con perspectiva holística, así mismo se debe sensibilizar y motivar a los profesionales de enfermería las que cumplen la función docente y asistenciales que dentro del desarrollo académico de los estudiantes en la formación inculcarles estrategias rigurosas y constantes en atención y satisfacción al adulto mayor.

En la Justificación Teórica. es importante, porque explica cada una de las variables, en la cual se apreciará, las necesidades y debilidades dentro del trabajo. Aplicando los instrumentos de toma de datos. Donde se puede alcanzar los objetivos y también aplicar estas herramientas de validez y confiabilidad de los instrumentos que mide las dimensiones de calidad y satisfacción previamente revisadas por juicio de expertos para identificar las variables de estudio y sus dimensiones por lo tanto los resultados que se obtengan en la presente investigación permitirán mejorar la calidad de atención de los adultos mayores por parte de los profesionales de la salud. Por lo tanto, es necesario que las instituciones se preocupen por conocer el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores de los servicios de salud para identificar las carencias y poder implementar un plan de mejora.

Es por ello que establezco como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019, seguido de los objetivos específicos: Identificar la calidad de atención de enfermería en la dimensión de la calidad humana, calidad técnica, y entorno de calidad según la percepción del paciente adulto mayor atendidos en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén, Mayo – Octubre 2019, Conocer el nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión de responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes tangibles, y empatía según la percepción del paciente adulto mayor atendidos en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén, Mayo – Octubre 2019.

Hipótesis General:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2019.

Hi: No existe una relación directa y significativa entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2019.

II DESARROLLO.

Nivel Internacional

Henao y Cardona. Colombia (2018). En su tesis de investigación de “Satisfacción en la prestación de servicios de salud en Adultos Mayores Colombia 2018” tuvo como objetivo revisar la literatura frente a la atención en salud del adulto mayor. El método utilizado es una revisión narrativa mediante la exploración de artículos científicos en la base de datos la cual resulta que, en varios artículos, las personas mayores están insatisfechas con la atención médica que reciben donde llego a concluir que mencionan las personas mayores, existe una gran brecha entre lo que se dice en la política pública de envejecimiento y las acciones reales de prestación de servicios (5).

Ante, Ecuador (2017). En su investigación “evaluación de la calidad de atención de enfermería y Grado de Satisfacción de pacientes adultos mayores atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. Con la finalidad determinar la calidad de atención de profesionales de enfermeras que influyen en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital General Puyo, durante los meses de Octubre 2016-Abril 2017, con un enfoque cuali -cuantitativo llegando a los resultados que todas las enfermeras ponen en práctica las normas éticas de enfermería y en determinado momento disfrutaban de la atención a los amigos; brindan servicios de salud basados en el nivel cultural, la apariencia y el nivel educativo del usuario; la atención y el trato que recibe el usuario se clasifican como rutinarios, porque esperarán un tiempo, recibirán tratamiento y atención, donde concluyen que los usuarios que se quejan del trato injusto o de la atención profesional de los pacientes por parte de las enfermeras no están de acuerdo con esta situación, además demuestra la falta de trabajo en equipo y la alta presión laboral. (6)

Torres, V. Bolivia (2018). En su investigación “satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto mayor del

Hospital Militar Central” permitió evaluar la calidad de atención de enfermería según modelo de Avenís Donabedian. Con fin de determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que realizan las enfermeras en la unidad de terapia intensiva, con diseño descriptivo, llegando a la conclusión que este trabajo es dar una idea general de la percepción del familiar sobre lo que es la calidad de atención de enfermería. Humanizar la unidad de terapia intensiva, permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales y una familia participativa es una familia más sana. (7)

A Nivel Nacional

Morocco, Q.Puno (2017).En su investigación “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno”, con el fin determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, es un estudio descriptivo y comparativo, transversal y no experimental, con una muestra de 100 participantes, llegando a los resultados que el 78% de los pacientes de los adultos mayores en cuanto a la calidad de la atención a largo plazo, se observó el 7 %, el 70% para los pacientes adultos y el 52% para los ancianos en general de la perspectiva de los adultos y ancianos, fue reconocida por el 58% y 70%, respectivamente, y de la perspectiva de la calidad de la atención de los pacientes adultos (62%) y ancianos (5 %). Llegando a la conclusión que el 27,8 puntos y 28,94 puntos en adultos mayores.

Morí, LL. Chachapoyas (2018). En su estudio sobre “nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería, hospital regional Virgen de Fátima”. Con la finalidad de determinar nivel de satisfacción del paciente hospitalizado atendidos por el profesional de enfermería en el hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas, con un enfoque cuantitativo; descriptivo, observacional, con 68 pacientes, descriptiva, en los resultados el 52,9% estaban muy satisfechos, el 1,2% estaban moderadamente satisfechos y solo el 5,9% estaban insatisfechos, de acuerdo con la calidad de 100 pacientes hospitalizados, el 5 % se mostró muy satisfecho con la atención brindada por enfermeras especializadas, 39,7 fue moderada y 5,9 débil

llegando a las conclusiones que la satisfacción con la atención brindada por enfermeras especializadas es de alta a moderada (8)

Valverde, A. Lima (2018). En su investigación de “Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un centro de atención del adulto mayor, Lima. Con el fin determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un centro de atención del adulto mayor “Tayta Wasi”, de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, no probabilístico conformada por 54 adultos mayores, llegando a los resultados de 100 adultos mayores, el 55,56% estaban muy satisfechos, el 31, 8% estaban vacantes y el 12,96% estaban moderadamente satisfechos, el 55,56% indica una alta satisfacción por el personal, el 62,96% indica una alta satisfacción y por el lado ambiental, el 57, 1% indica una alta satisfacción donde se concluye con alta satisfacción de la calidad de la atención predomina entre la mayoría de las personas mayores cuyos aspectos interpersonales se destacan sobre otros aspectos. (9).

A nivel local tenemos a Velásquez, J. Jaén (2017). En su investigación “nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista” con el objetivo determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista – Jaén con diseño cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 60 adultos mayores, llegando a los resultados satisfacción de los participantes fue alta en la competencia técnica en la atención (93%), alta en la relación enfermera-paciente, alta en la educación del paciente (80%) y alta en la educación del paciente (100%) llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción del paciente en adultos mayores con los servicios médicos de apoyo San Francisco Javier Hospital de Bellavista es alto (10).

Calderón, J. Jaén (2016). en su estudio “satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital general con el fin de determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado

enfermero en el servicio de medicina del hospital general de Jaén de enfoque cuantitativo, descriptivo de diseño transversal, conformada por una muestra de 75 pacientes, llegando a los resultados que la mayor proporción pertenecían al grupo de adulto medio y de sexo femenino con grado de instrucción primaria, satisfacción media con tendencia alta en las dimensiones: accesibilidad, confort, mantiene relación de confianza. Y una satisfacción media con tendencia a baja en las dimensiones la cual concluyen que explica y facilita, se anticipa, monitorea y hace seguimiento, muestra una satisfacción media con tendencia a baja. (11)

La calidad es el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de cada persona donde muestra dos características esenciales de actitud, excelencia, categoría superioridad, por otro lado la calidad hace mención a las prioridades inherentes del estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones, así mismo Organización Internacional de normalización menciona que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen ciertos requisitos además se define como la necesidad o expectativa ya establecida generalmente implícita, por otro lado la sociedad americana para el control de la calidad detalla que la calidad como conjunto de características de un proceso o producto de servicios que le confiere la actitud para así satisfacer las necesidades del cliente o usuario entonces diríamos que la calidad es el gradado de adecuación de un determinado servicio a las expectativas del usuario en ciertos parámetros (12).

La calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. Se ha descrito que el usuario de los servicios de salud, tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad según Ministerio de Salud. El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos; en el segundo nivel se sitúan el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del

cuidado; y, el tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-beneficio favorable.

Según Ministerio de Salud la calidad es la unión de características que tienen los servicios de salud, desde el punto de vista técnico y humano ayuda a alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como por los usuarios a sí mismo la Organización Panamericana de la Salud define la calidad como la combinación de los siguientes aspectos, de un alto nivel de excelencia profesional. Uso eficaz de los recursos un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del usuario Impacto final en la salud calidad de servicio se entiende como un juicio global del consumidor como resultado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.

Calidad de servicio es un juicio global del consumidor como resultado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio, calidad asistencial es el modelo de asistencia deseado que maximice el nivel de bienestar del paciente, una vez teniendo en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencial según (Donabedian). (13).

La calidad humana se refiere a la atención humanística en cual se considera bueno en la relación entre usuario y el responsable de la atención a si mismo varía entre un lugar y otro en donde se incorporan las costumbres y la cultura en donde determinan lo correcto en las transacciones entre el cliente y el proveedor. Sobre la calidad técnica se refiere a las circunstancias que pueden influir en cómo evaluar las atenciones técnicas en las características y la disponibilidad de los recursos humanos y materiales, basándose en nuestro juicio en donde hayan diseñado y ejecutado de manera adecuada para producir mayores beneficios de salud. Por lo tanto, en el entorno de la calidad es el acumulo de todas las condiciones e ineficiencias externas que afectan el desarrollo y la vida de un organismo y capaces de contribuir a las enfermedades, accidentes o muerte.

El componente técnico, es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos por lo tanto el componente interpersonal, es la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, las mismas que están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual” es por ello que los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia) apoyando los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno.

En relación a la calidad de atención de enfermería la Organización Mundial de la Salud hace mención que la calidad de la atención a los pacientes con una serie de procedimientos y actividades realizadas por enfermeras para así lograr que reciban un mejor servicio terapéuticos necesarios para lograr su salud optima donde se tomen en cuenta todos los elementos pertinentes al paciente involucrando la atención medica con el propósito de reducir los factores de riesgo que puedan darse en el paciente que puedan amenazar la seguridad de los pacientes y quedar satisfechos en el proceso. Por otra parte Peplau mencionó la salud en su teoría y definió la salud como un símbolo que refleja el movimiento del progreso y el desarrollo de la personalidad y otros proceso claves para la supervivencia de las personas que buscan una vida estructurada a través de la creatividad, el desarrollo personal y de orden social. es por ello que la Organización Mundial de la Salud hace mención que los adultos mayores son todas aquellas personas mayores de 60 años de edad, los cuales se encuentran en una etapa en la que experimentan fisiológicamente un progresivo declive en las funciones orgánicas y psicológicas, diferentes para cada individuo lo que dificulta el mantenimiento de su salud, por lo cual requieren mayor atención médica por ser más

vulnerables a presentar enfermedades y afecciones típicas propias de la edad avanzada (14).

La calidad en el cuidado de enfermería donde abarca desde el nacimiento hasta la muerte incluyéndose los periodos de la enfermedad y la salud esta actividad se convierte en compromiso moral entre la persona cuidada y quienes cuidan es por ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico como es la aplicación de técnicas y conflictos biomédicos caracterizándose en actitud con un alto valor moral para así lograr el bienestar integral de las personas cuidadas como es el adulto mayor, en donde la enfermera es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así mismo ayudarlos a ingresar a una vida útil este cuidado se da en una acción psicodinámica en donde desarrollan estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.

La enfermera siempre participa en el cuidado de las necesidades del adulto mayor así como lo define Nightingale en el siglo XIX esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño, estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico y cultural donde cada necesidad insatisfecha afectara al ser humano como un todo (15)

Atención integral del adulto mayor se trata de una atención multidimensional a través de equipos interdisciplinarios proceso para satisfacer las necesidades de salud considerando acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, brindamos la atención básica continua y de alta calidad. Satisfacción del Adulto Mayor. Los adultos mayores necesitan una atención multidisciplinaria eficaz, que incluye no solo rehabilitación, sino que lo más notable es promover su salud, crecimiento personal y familiar, es en este contexto en el que los profesionales de enfermería deben realizar sus aportes específicos para complementar la ciencia terapéutica. El profesional de enfermería insertada de forma holística del anciano desde tu propia perspectiva, porque la enfermería es la ciencia de la enfermería profesional, es decir, la profesión de enfermería guía al ser humano en enfermería planificada través de un proceso

intencional que incluye la promoción y prevención de enfermedades, procesos saludables de enfermedades y muerte.

Dimensión de responsabilidad Por otro lado, el adulto mayor debe hacerse responsable de su propio autocuidado, valorar su cuerpo y su mente, mantenerse activo, ejercer su capacidad de decisión, emitir sus opiniones y dialogar con quienes le rodean. Todo ello le permitirá vivir física, espiritual y socialmente de mejor manera su vejez, en donde el deber de la familia es el respeto a su integridad física, sexual y psicoemocional en todo momento es por ello se especifica que no ser discriminado o distinguido para que así tenga un disfrute pleno de su vida, así como recibir un trato digno por parte del estado, la sociedad y la familia sin importar su sexo, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición es por ello que la atención de enfermería en nuestros adultos mayores es vital en términos generales, las personas mayores pueden necesitar ayuda para acostarse o levantarse, higiene personal y limpieza, etc., y algunas incluso pueden necesitar ser alimentadas, tomar medicamentos y monitorear su salud (16).

Dimensión de Seguridad. Está presente cuando la atención del usuario se realiza con habilidad y conocimiento mostrado por el personal que atiende para así crear confianza para que se sientan seguros en sus atenciones por ello el personal se debe mostrar amable que tenga conocimientos suficientes para responder a los usuarios. La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el paciente goza de total independencia, es la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un conjunto de características, acciones y la relación empática, para el logro o restauración de la salud del paciente o usuario, considerando su integralidad.

Dimensión de confiabilidad. Es mantener una buena autoestima y confianza en sí mismo es clave para el bienestar de las personas a cualquier edad, pero es todavía más importante, si cabe, en los ancianos ya que el aumento de la autoestima en adultos mayores contribuye a mejorar su salud física y mental, Sin embargo, en ocasiones no sabemos cómo afrontar la situación y ayudar a que la persona mayor se sienta mejor. Por ello, que la familia juega un papel importantísimo, como profesionales en el cuidado de los adultos mayores.

En la dimensión de bienes tangibles se caracterizan por el altísimo nivel de calidad de los servicios que entrega los usuarios por ello se dice que la calidad de los servicios depende de la actitud del personal que atiende en las instituciones del estado donde el servicio es deseo y convicción de ayuda a otra persona en la solución de sus problemas que se presentan. Dimensión de responsabilidad son las disposiciones del personal de salud para ayudar al cliente y proporcionar de manera eficiente por el personal de enfermería que atiende, y la comunicación con el usuario es muy valiosa para realizar un servicio rápido y que esté disponible para ayudar a los usuarios y no ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

Estos cuidados son de atención integral porque las necesidades humanas representan lo físico ,psicológico y culturalmente donde cada de una de estas necesidades insatisfechas afectan al ser humano como un todo, por lo tanto el profesional de enfermería debe poseer habilidades y destrezas que permitan que el adulto mayor verbalice sus inquietudes y fortalecer su personalidad atreves de una relación humana donde genere confianza y empatía permitiendo a la enfermera conocer al paciente adulto mayor a quien brinde sus cuidados. (17)

Entorno: nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro) en cuanto al paradigma de enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Nos dice que la práctica cotidiana de la enfermera se debe basar en valores humanísticos donde

comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de forma semejante que la otra persona lo experimente, sabemos que la enfermera debe de tener conocimiento científico para poder guiar la actividad, pero la esencia de la enfermera ayuda a relacionar la ciencia de cuidar. (18)

Y para Henderson sostiene que la enfermería tiene como única función ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuya a su salud o recuperación (o una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad o conocimiento necesario, haciéndolo de tal modo que se le facilite su independencia lo más rápido posible. Henderson se apoyó mucho en los postulados de Florence Nightingale e incorporó en su teoría principios fisiológicos y psicológicos a su concepto personal de enfermería. Esta teoría planteó diversos criterios acerca de persona, salud, entorno y necesidad. Que tiene 14 necesidades básicas o requisitos que debe satisfacer para mantener su integridad física y psicológica y promover su desarrollo y crecimiento. (19)

En los aspectos generales de satisfacción en la actualidad se menciona diversas definiciones de lo que significa satisfacción como hace mención lo que lo define como el estado emocional positivamente o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias de una persona, así mismo el Ministerio de Salud lo define a la satisfacción del usuario externo como el grado de cumplimiento respecto a las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación a los servicios que se le brinda, por consiguiente se define la satisfacción como la relación existente entre las expectativas de las necesidades del paciente con el logro de las mismas, a través de la atención recibida siendo esta un componente muy importante en la calidad. (20)

.III. METODOLOGÍA.

3.1.-TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativo-Descriptivo correlacional de corte Transversal.

Descriptivo. Porque se describe a las variables en estudio tal y como suceden los hechos

Correlacional: porque trata de medir el grado de asociación de las variables en estudio con el fin de conocer la magnitud de su relación.

Prospectivo. Por el tiempo de ocurrencia o época en que se capta la información, del presente en adelante:

Transversal. Por el periodo y secuencia o por número de mediciones de la variable en estudio en un tiempo determinado.

3.2. Diseño de Investigación.

Es un diseño no experimental porque no se manipularán las variables, descriptivo observacional por describir los hechos tal cual son y correlacional porque recolectan datos en un solo momento dado

3.3. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente adulto mayor

3.4. Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DIFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO DE EVALUACION
Calidad de atención de enfermería	La calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.	Calidad humana	Empatía. Amabilidad Respeto Comunicación	Si	Instrumento: Cuestionario
		Calidad Técnica.	Acude rápidamente Demuestra interés Está pendiente o atento Habla con sencillez	No	
		Entorno de Calidad	Amiente agradable y atractivo Privacidad posible Conformidad y confort Limpieza y orden.		
satisfacción del paciente adulto mayor	La satisfacción es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente adulto mayor, sobre la atención de salud	Responsabilidad Seguridad Confiabilidad. Bienes tangibles.	Demuestra destreza y habilidad Prioriza su atención Está dispuesta a ayudarte Ayuda de manera oportuna Se siente segura. Trato con cortesía y amabilidad. Demuestra seguridad. Le inspira confianza Responsable a las preguntas Es oportuna y segura Muestra sincero interés		Instrumento: Cuestionario Nominal

		Empatía	Es cumplida Instalaciones físicas Ambientes limpios Materiales visibles Equipos modernos. Atención individualizada. Escucha con mucha atención. Muestra interés. Identifica los problemas		
--	--	---------	--	--	--

3.4. Población, Muestra y Muestreo

La población estuvo conformada por todos los pacientes adultos mayores de edades de 60 años a 90 años que hacen un total de 120 pacientes que acuden a la estrategia, que conforman el universo a investigar en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén.

Muestra:

La muestra está conformada por 92 pacientes adultos mayores que acuden a la estrategia, que conforman el universo a investigar en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén: se realizó en un periodo de 5 meses Mayo – octubre 2019”.

Formulación para población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * q.}$$

N = número del universo.

Z = 1.96² (seguridad: 95%)

p = proporción a esperarse (50 % = 0 .5)

q = 1–p (1 – 0 .05 = 0. 95)

d = precisión: 5 %.

Formulación:

N: 120

Z: 1.96

p: 0.05

q: 0.5

d: 0.05

$$n = \frac{120*(1.96)^2*0.5*0.5}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2*0.5*0.5}$$

n = 92 (muestra)

Criterios de inclusión:

- ✓ Todos los pacientes atendidos que acuden a la estrategia del adulto mayor en el Centro de salud Morro Solar Jaén.
- ✓ Pacientes de sexo femenino y masculino
- ✓ Pacientes con buena visión
- ✓ Adultos mayores que sepan leer y escribir.
- ✓ Adultos mayores con buena comunicación.
- ✓ Adultos mayores que acepten el consentimiento informado voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- ✓ Cada paciente que no quiera participar del estudio
- ✓ Paciente con discapacidad para la comunicación.
- ✓ Adultos mayores que no saben leer ni escribir.
- ✓ Adultos mayores problemas de la visión.
- ✓ Adultos mayores que no aceptan el consentimiento informado.

3.5. Técnica e Instrumento de recolección de datos.

La investigación es encuesta y el instrumento es cuestionario el cual agrupa una serie de preguntas relativas a una situación o evento particular sobre el cual la investigadora desea obtener información cuyas respuestas han sido contestadas por escrito manteniendo el anonimato. Donde están dirigidos a los pacientes adultos mayores objeto de la investigación, Una vez recogida la información es procesada estadísticamente.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones

Se coordinó con las autoridades del Centro de Salud Morro Solar Jaén, para efectuar la presente investigación. Sus representantes nos brindaron el apoyo correspondiente con las instalaciones del establecimiento, La información se registró en el respectivo cuestionario de datos, prueba de normalidad

Kolmogorov Smirnov y de ello se evidencia que, para la variable calidad de atención de enfermería con sus respectivas dimensiones frente a la variable satisfacción del paciente adulto mayor, existe un bajo nivel de significancia por cuanto se tiene un valor Sig. $P < 0.05$, Por lo tanto se demuestra que, los datos que acompañan a cada una de sus variables y sus dimensiones no provienen de una distribución normal porque para medir el grado de relación de las variables el Rho de Spearman, por ser prueba no paramétrica en escala ordinal.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para efecto de la presente investigación se tomó en cuenta la estadística descriptiva. La información final fue procesada en el software SPSS versión 25. Para contrastar la hipótesis se sometió a la prueba estadística no paramétrica del ji-cuadrado con un nivel de significancia de $p =$ menor a 0.05. Se consideró una de las medidas epidemiológicas denominado tasa de prevalencia.

Consideraciones Éticas.

Principio de autonomía se refiere al derecho de uno de controlar el propio destino, es decir, ejercer la propia voluntad obviamente, existen límites para la libertad de expresión del control, pero para los geriatras, el problema principal gira en torno a si el paciente puede evaluar la situación y tomar una decisión racional de forma independiente.

Principio de beneficencia, que se refiere al deber de hacer el bien a los demás, ayudarlos directamente y evitar el daño.

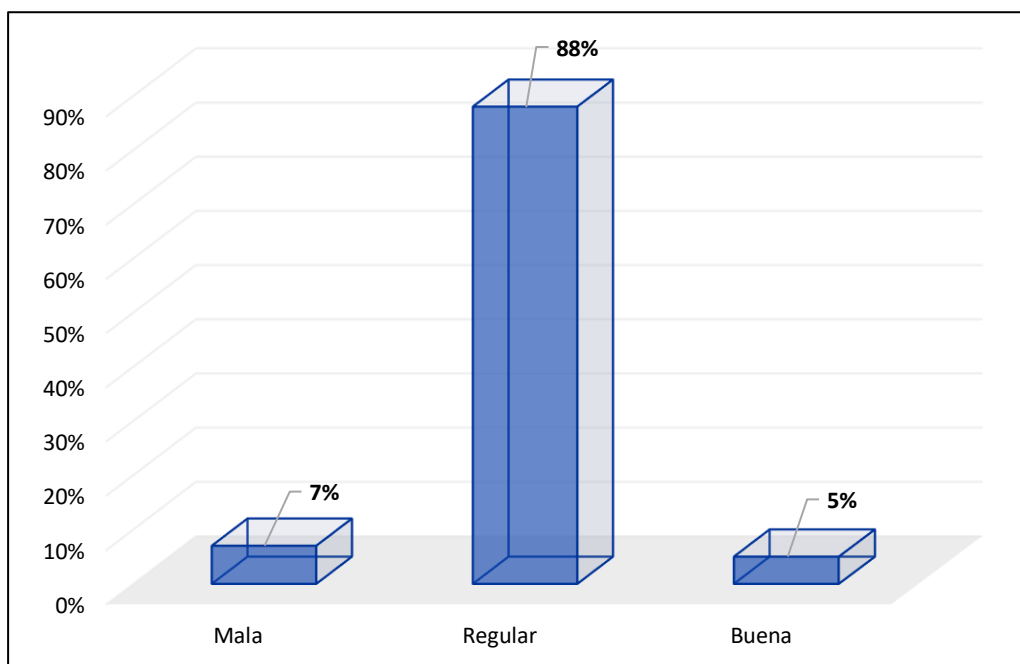
Principio de no maleficencia implica no hacer daño y evitar la negligencia que conduce a un daño.

Principio de justicia se centra en la imparcialidad en el trato a los demás.

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1. Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y Satisfacción del paciente adulto mayor en cada una de sus dimensiones respectivas. En el grafico 1, se observa que, 88% de los adultos mayores atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar, de Jaén, desde el mes de mayo hasta octubre, del año 2019, tuvieron una calidad de atención regular, mientras que el 7% tuvieron una mala atención y solo el 5% de los adultos mayores fueron muy bien atendidos por el personal de enfermería.

Gráfico 1. Calidad de atención en adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019



En el grafico 2. Nivel por cada dimensión de la calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar, se puede apreciar que, la calidad de atención en enfermería del Centro de Salud Morro Solar, se desarrolla regularmente, debido a que cerca del 62% de adultos mayores comentaron gozar de una regular calidad humana, así como el 59% de ellos manifestaron percibir una regular calidad técnica, y también otra de las razones es que existe para ellos una regular calidad de atención respecto al entorno de calidad.

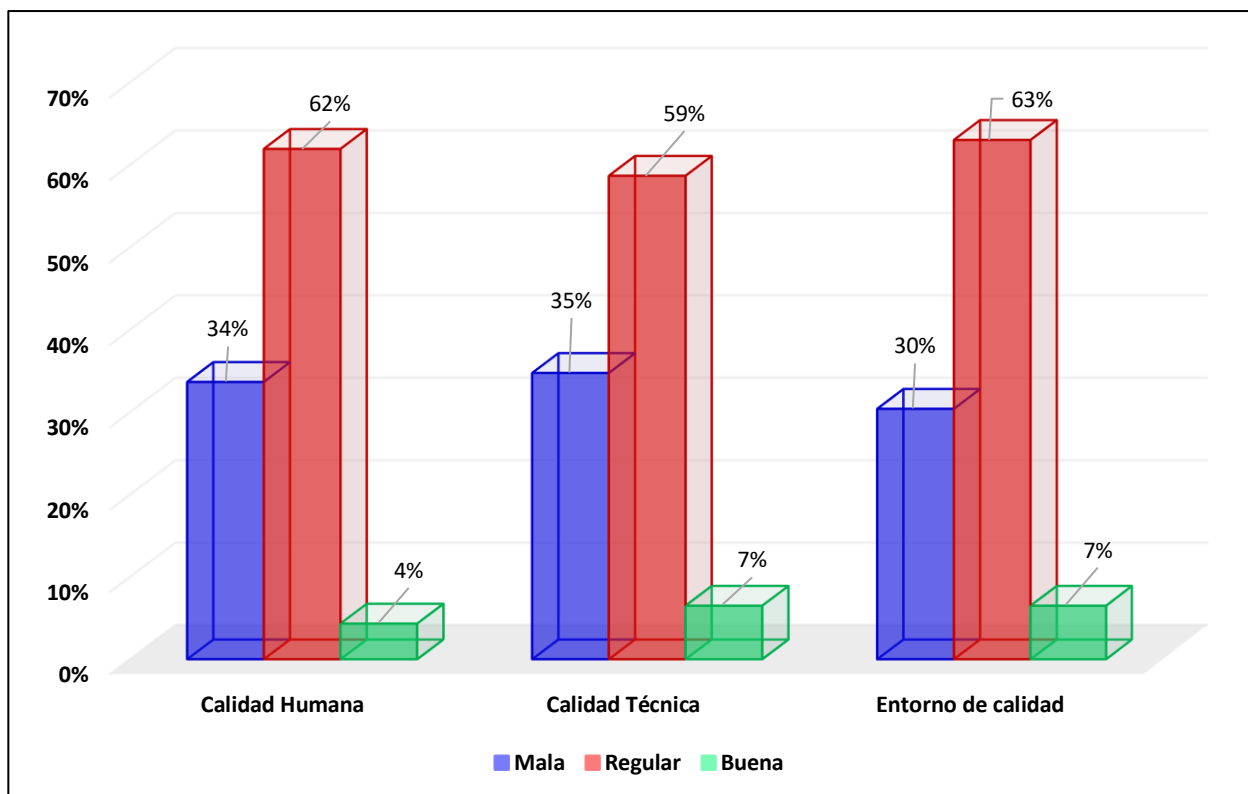


Figura 2. Calidad de atención respecto a cada dimensión en los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019.

En el grafico 3. Satisfacción del adulto mayor como podemos observar los hallazgos muestran que, cerca del 92% de los adultos mayores opinaron percibir un regular nivel de satisfacción, así como cerca del 4% opinaron que, existe una mala satisfacción en los adultos mayores y por último solo el 3% opinaron que existe una buena satisfacción en el adulto mayor.

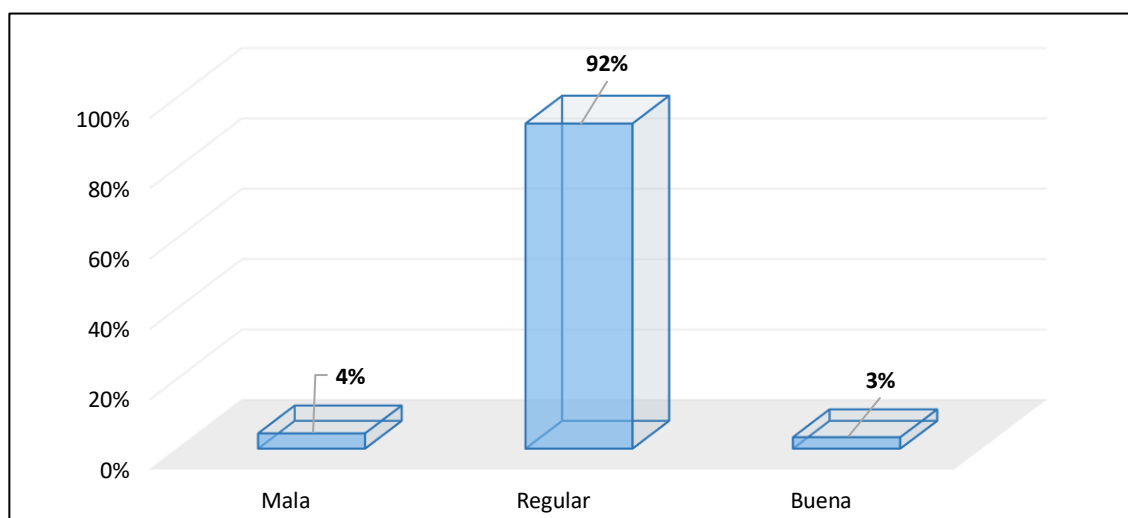


Figura 3. Nivel de Satisfacción del adulto mayor del C.S. Morro solar, Jaén 2019

En el grafico 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Morro solar – 2019, se observa que, el nivel relevante de satisfacción de los usuarios que realizan sus gestiones en el centro de salud del Morro Solar durante el año 2019 a través de la oficina de atención al adulto mayor se da regularmente, debido a la regular satisfacción respecto a la responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes tangibles y empatía.

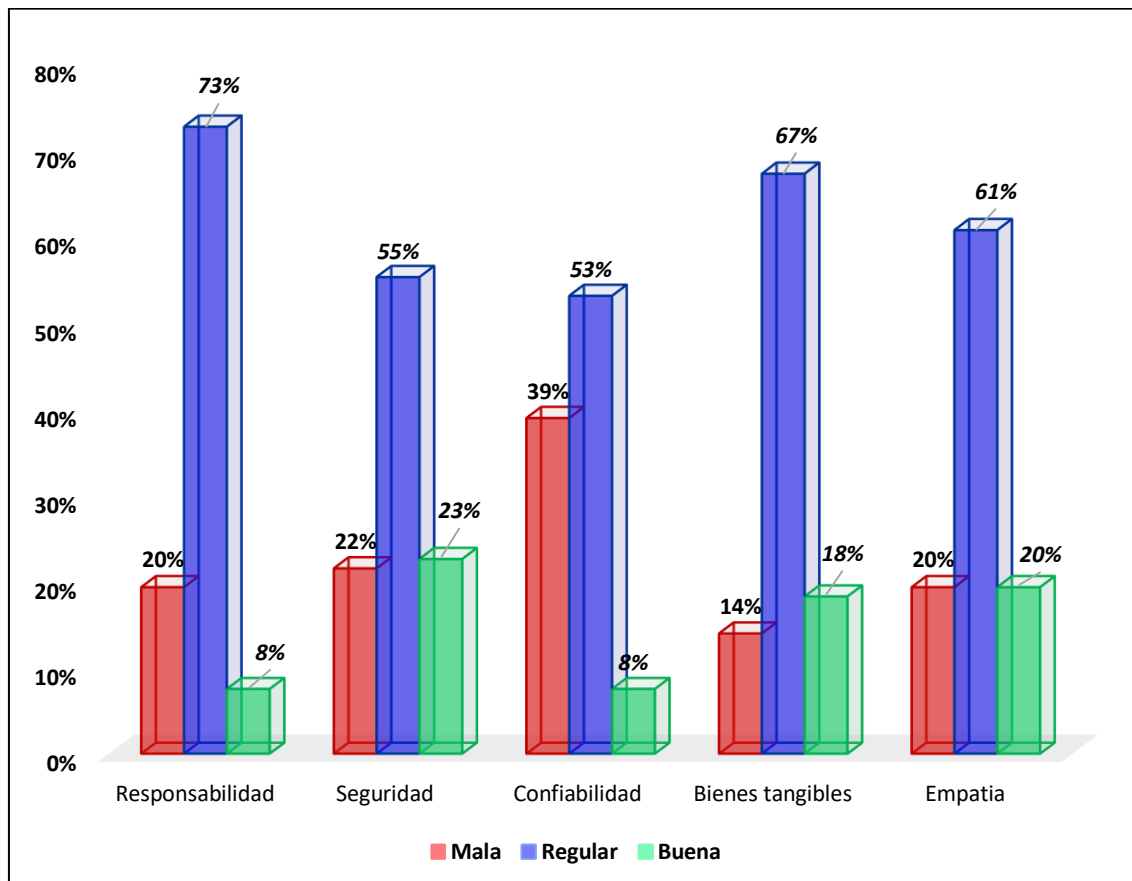


Figura 3 Nivel de satisfaccion del adulto mayor del C.S.Morro solar,Jaen 2019

V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

En la tabla N°1. Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y Satisfacción del paciente adulto mayor en cada una de sus dimensiones respectivas donde se observa que el 88% de los adultos mayores atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar, de Jaén, desde el mes de mayo hasta octubre, del año 2019, tuvieron una calidad de atención regular, mientras que el 7% tuvieron una mala atención y solo el 5% de los adultos mayores fueron muy bien atendidos por el personal de enfermería.

Esto se asemejan a los resultados encontrados en la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno”, por Morocco, Q. Puno (2017). Donde llego a los resultados que el 78% de los pacientes de los adultos mayores en cuanto a la calidad de la atención a largo plazo, se observó el 7 %, el 70% para los pacientes adultos y el 52% para los ancianos en general de la perspectiva de los adultos y ancianos, fue reconocida por el 58% y 70%, respectivamente, y de la perspectiva de la calidad de la atención de los pacientes adultos (62%) y ancianos (5 %). Llegando a la conclusión que el 27,8 puntos y 28,94 puntos en adultos mayores.

Tabla 2. Identificar la calidad de atención de enfermería en la dimensión de la calidad humana, calidad técnica, y entorno de calidad según la percepción del paciente adulto mayor atendidos en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén, Mayo 2019 se muestra en la tabla 2 ,que la calidad de atención en enfermería del Centro de Salud Morro Solar, se desarrolla regularmente, debido a que cerca del 62% de adultos mayores comentaron gozar de una regular calidad humana, así como el 59% de ellos manifestaron percibir una regular calidad técnica, y también otra de las razones es que existe para ellos una regular calidad de atención respecto al entorno de calidad.

Estos resultados son similares al estudio titulada “Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un centro de

atención del adulto mayor, Lima. Por Valverde, A. Lima (2018). Donde encontró como resultados de 100 adultos mayores, el 55,56% estaban muy satisfechos, el 31, 8% estaban vacantes y el 12,96% estaban moderadamente satisfechos, el 55,56% indica una alta satisfacción por el personal, el 62,96% indica una alta satisfacción y por el lado ambiental, el 57, 1% indica una alta satisfacción donde se concluye con alta satisfacción de la calidad de la atención predomina entre la mayoría de las personas mayores cuyos aspectos interpersonales se destacan sobre otros aspectos. (9).

En la tabla N° 3. Conocer el nivel de satisfacción de los adultos mayores en la dimensión de responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes tangibles, y empatía según la percepción del paciente adulto mayor atendidos en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén, Mayo – octubre 2019. Como podemos observar los hallazgos en la tabla 3 se muestran que, cerca del 92% de los adultos mayores opinaron percibir un regular nivel de satisfacción, así como cerca del 4% opinaron que, existe una mala satisfacción en los adultos mayores y por último solo el 3% opinaron que existe una buena satisfacción en el adulto mayor.

Datos similares encontramos en la investigación titulada “nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital de apoyo San Francisco Javier de Bellavista” Por Velásquez, J. Jaén (2017). donde encontró como resultados que la satisfacción de los participantes fue alta en la competencia técnica en la atención (93%), alta en la relación enfermera-paciente, alta en la educación del paciente (80%) y alta en la educación del paciente (100%) llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción del paciente en adultos mayores con los servicios médicos de apoyo San Francisco Javier Hospital de Bellavista es alto

Tabla 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Morro solar – 2019 se observa que, el nivel relevante de satisfacción de los usuarios que realizan sus gestiones en el centro de salud del Morro Solar durante el año 2019 a través de la oficina de atención al adulto mayor se da regularmente, debido a la regular satisfacción respecto a la responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes tangibles y empatía. Los

resultados se asemejan con la investigación titulada “nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de enfermería, hospital regional Virgen de Fátima”. Por Morí, LL. Chachapoyas (2018).donde llego a los resultados el 52,9% estaban muy satisfechos, el 1,2% estaban moderadamente satisfechos y solo el 5,9% estaban insatisfechos, de acuerdo con la calidad de 100 pacientes hospitalizados, el 5 % se mostró muy satisfecho con la atención brindada por enfermeras especializadas, 39,7 fue moderada y 5,9 débil llegando a las conclusiones que la satisfacción con la atención brindada por enfermeras especializadas es de alta a moderada (8)

V. CONCLUSIONES.

1. En cuanto al nivel de calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar el 88% tuvieron una atención regular, mientras que el 7% tuvieron una mala atención y solo el 5% de los adultos mayores fueron muy bien atendidos por el personal de enfermería.
2. En el nivel por cada dimensión de la calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar se puede apreciar que, la calidad de atención en enfermería se desarrolla regularmente, debido a que cerca del 62% de adultos mayores comentaron gozar de una regular calidad humana, así como el 59% de ellos manifestaron percibir una regular calidad técnica, y también otra de las razones es que existe para ellos una regular calidad de atención respecto al entorno de calidad.
3. Satisfacción del adulto mayor Como podemos observar los hallazgos se muestran que, cerca del 92% de los adultos mayores opinaron percibir un regular nivel de satisfacción, así como cerca del 4% opinaron que, existe una mala satisfacción en los adultos mayores y por último solo el 3% opinaron que existe una buena satisfacción en el adulto mayor.
4. Tabla 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Morro solar – 2019, se observa que, el nivel relevante de satisfacción de los usuarios que realizan sus gestiones en la oficina de atención al adulto mayor se da regularmente, debido a la regular satisfacción respecto a la responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes tangibles y empatía.

VI. RECOMENDACIONES.

El gerente de la DISA Jaén que deben establecer estrategias para la contratación de recurso humano para brindar una calidad de atención de enfermería hacia los adultos mayores del centro de salud Morro solar – 2019.

Los gerentes deben elaborar estrategias y guías de procedimiento orientados a mejorar la calidad de atención que brindan las enfermeras en la estrategia del adulto mayores del centro de salud Morro solar – 2019.

Los jefes de los servicios de enfermería deben realizar estudios en donde se evalué el nivel de satisfacción de los familiares de los adultos mayores como es la información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.

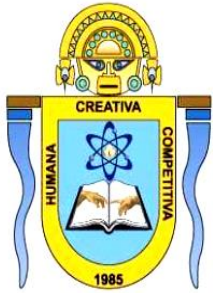
Se recomienda al gobierno regional el apoyo necesario para implementar la estrategia de adulto mayor y así brindar una adecuada calidad de atención de enfermería a los adultos mayores

BIBLIOGRAFIA:

1. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud. [Online]; 2018. Acceso 25 de 04 de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>.
2. Organización Mundial de la salud. Envejecimiento y ciclo de vida. [Online]; 2018. Acceso 24 de 09 de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>.
3. Defensoría del Pueblo. ENVEJECER EN EL PERÚ: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores. [Online]; 2019. Acceso 24 de 06 de 2020. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/IA-N%C2%B0-006-2019-DPAE-ENVEJECER-EN-EL-PER%C3%9A.pdf>.
4. IDEHPUCP. La situación de la población adulta mayor en el Perú, hallazgos de una investigación del Idehpucp para mejorar las políticas públicas. [Online]; 2018. Acceso 13 de 12 de 2020. Disponible en: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/la-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-en-el-peru-hallazgos-de-una-investigacion-del-idehpucp-para-mejorar-las-politicas-publicas/>.
5. Cardona H. "Satisfacción en la prestación de servicios de salud en Adultos Mayores Colombia 2018. Revista Venezolana de Salud Pública.. 2018;(8).
6. Ante V. Evaluación De La Calidad De Atención De Enfermería Y Grado De Satisfacción De Pacientes Atendidos En Emergencias Del Hospital General Puyo. [Tesis para Licenciatura]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", Enfermería.
7. Torres. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia. [Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en Enfermería En Medicina Crítica y Terapia Intensiva]. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Enfermería y Nutrición.
8. Mori L. Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Hospitalizados Atendidos Por el Profesional De Enfermería, Hospital Regional Virgen De Fátima Chachapoyas -2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Enfermería.
9. Valverde A. 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". Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Escuela Profesional de Enfermería.
10. Velásquez J. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el . servicio de medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista 2017. [Tesis para obtener el título de licenciada en Enfermería]. Facultad de Ciencias de la Salud: Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

- 11 Calderón J. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el . Servicio de Medicina del Hospital General de Jaén. [Tesis para obtener el título de licenciada en Enfermería]. Cajamarca: Universidad de Cajamarca , Cajamarca.
- 12 Yacarini-M. Horizonte Médico. 2019; vol 19(1).
.
- 13 OPS. ¿Cómo mejorar la calidad de los Centros de Salud? [Online]; 2018. Acceso 18 de . 07de 2019. Disponible en:
https://www.paho.org/pan/index.php?option=com_content&view=article&id=1115:como-mejorar-la-calidad-de-los-centros-de-salud&Itemid=442.
- 14 Ministerio de Salud. Metodología para el análisis, Documento Técnico. [Online]; 2015.
. Acceso 18 de julio de 2019. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3399.pdf>.
- 15 Remuzgo A. [Online]; 2002. Acceso 23 de Abril de 2020. Disponible en:
. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/remuzgo_aa/introd.pdf.
- 16 Cuidados del Adulto Mayor. [Online]; 2018. Acceso 13 de Mayo de 2020. Disponible en:
. <https://www.gob.mx/issste/articulos/cuidado-de-los-adultos-mayores>.
- 17 Aparicio D. Calidad en la experiencias de los servicios sanitarios. [Online]; 2017. Acceso 13 . de 11 de 2020. Disponible en: <https://www.saraclip.com/calidad-en-la-experiencia-de-los-servicios-sanitarios/>.
- 18 Guerrero R. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio . de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao. ARTÍCULO ORIGINAL. 2015.
- 19 <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/page/view.php?id=61971>.
. [Online] Acceso 13 de Nov de 2020.
- 20 A V. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de . enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor. [Tesis Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- 21 Ana RMdlMyPV. Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores. [Online]; 2013-2017.
. Acceso 26 de 06 de 2019. Disponible en:
<https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf>.
- 22 Organización Mundial de la Salud. La salud mental y los adultos mayores. [Online]; 2017.
. Acceso 26 de 06 de 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>.
- 23 Rosales P. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor . del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Enfermería.
- 24 Sánchez J MJ. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de . Salud Pachacutec. Cajamarca. 2017. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

- 25 Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y ciclo de vida. [Online]; 2000 a 2050.
. Acceso 18 de 07 de 2019. Disponible en: <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>.
- 26 FIAPAM. El 36,1 % de los adultos mayores de Lambayeque no tiene seguro de salud.
. [Online]; 2015. Acceso 13 de 12 de 2020. Disponible en: <https://fiapam.org/el-361-de-los-adultos-mayores-de-lambayeque-no-tiene-seguro-de-salud/>.



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TITULO: Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor
Atendidos en el C.S Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2019.

ENCUESTA.

I.-PRESENTACION: Estimada Sra. (o) Soy alumna de la Universidad Particular de Chiclayo en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente encuesta, cuyo objetivo es conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – octubre 2021.

II.- INSTRUCCIONES: De acuerdo al objetivo antes mencionado se presenta; se presentará a Usted una serie de preguntas es por ello le pedimos que conteste voluntariamente marcando con un aspa (X) en (SI) o (NO) según corresponda.

DATOS GENERALES.

Edad.

a) 60 a 69 ().

b) 70 -79 ().

c) 80 a más ().

Sexo.

a) Masculino

b) Femenino.

Estado civil.

a) Soltero(a)

b) Casado(a)

c) Conviviente

d) Viudo(a)

e) Divorciado(a).

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Nº	CALIDAD HUMANA	SI	NO
1	El profesional de salud le trata con respeto y amabilidad		
2	Los atienden con cariño y le hace caso		
3	Le atienden rápido y sin demoras		
4	Le pregunta si está sana o enferma		

Nº	CALIDAD TÉCNICA
5	Le atiende rápidamente cuando viene enferma
6	El profesional de salud que lo atendió se le presento
7	Estuvo atenta cuando le atendieron cuando vino a su consulta
8	Le hablo con respeto tomándole de la mano.

ENTORNO DE CALIDAD

9	El consultorio donde le atendió estaba limpio
10	Le atendieron con la puerta cerrada
11	La enfermera le explica al paciente a cerca de su enfermedad

- 12 La enfermera le invita al paciente a que le cuente sus dudas y miedos.

SATISFACCIÓN DEL ADULTOS MAYORES.

RESPONSABILIDAD

- 1 La enfermera le estimula a participar en su cuidado.
- 2 La enfermera le habla con voz suave y clara.
- 3 La enfermera busca la colaboración de Ud. En su cuidado
- 4 La enfermera motiva la expresión libre de sus necesidades.
- 5 Brinda la atención con cariño y se toma su tiempo

SEGURIDAD

- 6 Se siente usted seguro(a) con la atención que le brinda
- 7 Cuando Ud. necesita de la enfermera, ella acude oportunamente al llamado.
- 8 Demuestra seguridad en su quehacer
- 9 La enfermera le brinda tratamiento en el horario establecido

CONFIABILIDAD

- 10 La enfermera le hace sentir importante
- 11 Usted siente que es reconocido por la enfermera durante su cuidado
- 12 Cuando ingreso al centro de salud, la enfermera le brinda orientación del horario de visita, alimentación, reposo, medicación.

BIENES TANGIBLES

- 13 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas
- 14 El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio

15 Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles

16 Los equipos del servicio para la atención son modernos

EMPATÍA

17 La enfermera le saluda cordialmente llamándolo por su nombre o apellido

18 La enfermera comenta con Ud. cosas agradables

19 La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves)

20 Cuando la enfermera se la acercó le brinda un abrazo o una palmada en la espalda

ANEXOS:

1. NOMBRE DEL EXPERTO		
2.	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
TÍTULO “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL C.S MORRO SOLAR- JAÉN, MAYO – OCTUBRE 2019”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
2. NOMBRE		Llatas Delgado Milagros Rocillo
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario: Cuestionario
5. OBJETIVOS DE INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA DE MENOR A MAYOR (1-2-3) SI ES ENTENDIBLE E IMPORTANTE, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

6. DETALLE DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido elaborado, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido y finalmente será aplicado a la muestra de análisis de esta investigación.

DATOS GENERALES:

1. Edad del entrevistado
(acompañante o adulto mayor)

- a) 60 – 69
- b) 70- 79
- c) 80 a más años

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

2. Sexo a) Femenino b) Masculino	<table border="1"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
3. Estado civil: a) Soltera(o) b) Casada(o) c) conviviente d) Viuda(o) e) Divorciada(o)	<table border="1"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
4. Grado de parentesco con el paciente adulto mayor a) Esposo (a) b) Hijo(a) c) Nieto(a) d) Hermano (a) e) Adulto mayor	<table border="1"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						

I. CALIDAD HUAMANA

1) ¿El profesional de salud le trata con respeto y amabilidad?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

2) ¿Los atienden con cariño y le hace caso?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

3) ¿Le atienden rápido y sin demoras?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

4) ¿Le pregunta si está sana o enferma (o)?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

II. CALIDAD TÉCNICA

5) ¿Le atiende rápidamente cuando viene enferma (o)?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

6) ¿ El profesional de salud que lo atendió se le presento?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

7) ¿Estuvo atenta cuando le atendieron cuando vino a su consulta?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

8) ¿Le hablo con respeto tomándole de la mano?	<table border="1" data-bbox="810 286 1268 427"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
III. ENTORNO DE CALIDAD. 9) ¿El consultorio donde le atendió estaba limpio?	<table border="1" data-bbox="810 853 1268 1001"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
10) ¿Le atendieron con la puerta cerrada?	<table border="1" data-bbox="810 1404 1268 1552"><tr><td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Es Importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						

11) La enfermera (o) le explica al paciente a cerca de su enfermedad?	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
12) ¿La enfermera (o) le invita al paciente a que le cuente sus dudas y miedos?	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR.									
I. ESTIMULACIÓN EN EL CUIDADO. 1) ¿ La enfermera (o) le estimula a participar en su cuidado?	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es Importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						

2) ¿La enfermera(o) le habla con voz suave y clara?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

3) ¿La enfermera(o) busca la colaboración de Ud. En su cuidado?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

4) ¿La enfermera(o) motiva la expresión libre de sus necesidades?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

5) ¿Brinda la atención con cariño y se toma su tiempo?	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es Importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
II. CONFIRMACIÓN DE CUIDADOS. 6) ¿La enfermera(o) le hace sentir importante?	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es Importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						
7) ¿Usted siente que es reconocido por la enfermera(o) durante su cuidado?	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es Importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es Importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es Importante	1	2	3						

8) ¿Cuando ingreso al Centro de Salud, la enfermera (o) le brindo orientación del horario de visita, alimentación, reposo y medicación?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

III. SEGURIDAD

9) ¿ Se siente usted seguro (o) con la atención que le brinda

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

10) ¿Cuándo Ud. Necesita de la enfermera (o), ella acude oportunamente al llamado?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

11) ¿Demuestra seguridad en su quehacer?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

12) La enfermera (o) le brinda tratamiento en el horario establecido?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

IV. EMPATÍA

13) ¿La enfermera (o) le saluda cordialmente llamándole por su nombre y apellidos?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

14) ¿La enfermera (o) comenta con Ud. Cosas agradables?

Se Entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

15) ¿La enfermera (o) se le acerca con gestos amables (sonrisas suaves)?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

16) ¿Cuándo la enfermera(o) se le acerca le brinda un abrazo o una palmada en la espalda?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

V. BIENES TANGIBLES

17) ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

18) ¿El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

19) ¿Los materiales utilizados (folletos y catálogos) son visibles?

Se entiende	1	2	3
Es Importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

20) ¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	Se entiende	1	2	3
	Es Importante	1	2	3
SUGERENCIAS: _____ _____				
COMENTARIOS GENERALES				
OBSERVACIONES				

JUEZ
SELLO Y COLEGIATURA

ANEXO N° 2

1. NOMBRE DEL EXPERTO	ARUTA LA TORRE ROSILLO	
2.	PROFESIÓN	LIC. ENFERMERIA
	ESPECIALIDAD	SEGUNDA ESP. EN CENTRO QUIRURGICO Mg. EN SALUD PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	JEFA. SERVICIO DE EMERGENCIA C.S. MORRO SOLAR.
TÍTULO “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL C.S MORRO SOLAR- JAÉN, MAYO – OCTUBRE 2019”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
2. NOMBRE	Llata Delgado Milagros Rocillo	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Cuestionario	
5. OBJETIVOS DE INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019.	

20) ¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	Se entiende	1	2	3
	Es Importante	1	2	3
SUGERENCIAS:				

COMENTARIOS GENERALES: El título es calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor atendidos en el CS. Morro Solar - Ica, mayo - octubre 2019.

OBSERVACIONES: Sugiero que se cambie por la atención del personal de Salud, dado que el adulto mayor recibe atención integrada es decir que para recibir el paquete de atención, pasa por diferentes servicios: Medicina, laboratorio, enfermería, farmacia, odontología, psicología, nutrición e inmunizaciones. de lo contrario la información obtenida va a ser sesgada.

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE ASISTENCIA
DIRECCIÓN REGIONAL DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
Mg. Sp. Arlita La Torre Ravello
ESP. CENTRO QUIRÚRGICO
R.N.E. 7100

JUEZ
SELLO Y COLEGIATURA

ANEXO N° 2

1. NOMBRE DEL EXPERTO	WALTER VUENTE ABAD	
2.	PROFESIÓN	ENFERMERO -DOCENTE
	ESPECIALIDAD	SOLAR PUBLICA
	EXPERIENCIA	
	PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 años
	CARGO	COORDINADOR EINI - C.S. MORRO SOLAR.
TÍTULO “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL C.S MORRO SOLAR- JAÉN, MAYO – OCTUBRE 2019”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
2. NOMBRE	Llatas Delgado Milagros Rocillo	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Cuestionario	
5. OBJETIVOS DE INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019.	

20) ¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	Se entiende	1	2	3 ☒
	Es Importante	1	2	3 ☒
SUGERENCIAS:				

COMENTARIOS GENERALES				
INSTRUMENTO ACTO PARA SU OPLICACIÓN				
OBSERVACIONES				


 Wilmer Vicente Apac
 MAESTRO EN CIENCIAS
 SALUD PÚBLICA
 JUEZ
 SELLO Y COLEGIATURA

ANEXO N° 2

1. NOMBRE DEL EXPERTO		Cleotilde Díaz Gómez
e	PROFESIÓN	Lic. Enfermería
	ESPECIALIDAD	Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 años
	CARGO	Jefa del Servicio de Enfermería responsable de inmunizaciones
TÍTULO "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ATENDIDOS EN EL C.S MORRO SOLAR- JAÉN, MAYO – OCTUBRE 2019"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE		Llatas Delgado Milagros Rocio
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario: Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores Atendidos en el Centro de. Salud Morro Solar- Jaén, Mayo – Octubre 2019.

19). Los materiales utilizados (folletos, dípticos, trípticos, afiches) son visibles	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
20). ¿Los equipos del servicio para la atención son modernos?	<table border="1"> <tr> <td>Se entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
COMENTARIOS GENERALES									
OBSERVACIONES									


 Cecilio Díaz Gómez
 CEP: 58430

JUEZ
 SELLO Y COLEGIATURA.

la 1. Nivel de calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar

Niveles	Escala	Calidad de atención	
		F	%
Mala	11-15	6	7%
Regular	16-20	81	88%
Buena	21-25	5	5%
Total		92	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Tabla 2. Nivel por cada dimensión de la calidad de atención de enfermería en el C.S. Morro solar

Niveles	Calidad Humana		Calidad Técnica		Entorno de calidad	
	F	%	F	%	F	%
Mala	31	34%	32	35%	28	30%
Regular	57	62%	54	59%	58	63%
Buena	4	4%	6	7%	6	7%
Total	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Tabla 3. Satisfacción del adulto mayor

Niveles	Escala	Satisfacción del paciente adulto mayor	
		F	%
Mala	20-33	4	4%
Regular	34-47	85	92%
Buena	48-61	3	3%
Total		92	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Tabla 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud Morro solar - 2019

Niveles	Responsabilidad		Seguridad		Confiabilidad		Bienes tangibles		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	18	20%	20	22%	36	39%	13	14%	18	20%
Regular	67	73%	51	55%	49	53%	62	67%	56	61%

Buena	7	8%	21	23%	7	8%	17	18%	18	20%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

2 Prueba de Hipótesis

Tabla 5.

Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de la calidad de atención de enfermería en sus dimensiones ante la satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 1.- Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de la calidad de atención de enfermería en sus dimensiones ante la satisfacción del paciente adulto mayor

Prueba no Paramétrica		Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del paciente adulto mayor	Calidad Humana	Calidad Técnica	Entorno de calidad
		92	92	92	92	92
Parámetros normales	Media	40.2239	32.1075	7.9791	8.1731	8.0478
	Desv. Desviación	3.72651	3.64525	1.60729	1.78480	1.65717
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.065	0.080	0.119	0.114	0.153
	Positivo	0.065	0.063	0.119	0.103	0.124
	Negativo	-0.061	-0.080	-0.117	-0.114	-0.153
Estadístico de prueba		0.065	0.080	0.119	0.114	0.153

Sig. asintótica(bilateral)	,002	,000	,000	,000	,000
----------------------------	------	------	------	------	------

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 5, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov y de ello se evidencia que, para la variable calidad de atención de enfermería con sus respectivas dimensiones frente a la variable satisfacción del paciente adulto mayor, existe un bajo nivel de significancia por cuanto se tiene un valor Sig. $P < 0.05$, Por lo tanto se demuestra que, los datos que acompañan a cada una de sus variables y sus dimensiones no provienen de una distribución normal señalados en la presente tabla, debido a ello se utilizará para medir el grado de relación de las variables el Rho de Spearman, por ser prueba no paramétrica en escala ordinal.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, dado sus dimensiones.

Tabla 2.- Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, dado sus dimensiones.

Prueba no Paramétrica	Calidad atención enfermería	de Satisfacción del paciente adulto mayor	Responsabilidad	Seguridad	Contabilidad	Bienes tangibles	Empatía
	92	92	92	92	92	92	92
Media	40.2239	32.1075	8.0090	7.9373	8.0955	7.9373	7.93

Parámetros normales	Desv. Desviación	3.72651	3.64525	1.66594	1.71615	1.76539	1.71615	1.72
Máximas diferencias	Absoluto	0.065	0.080	0.119	0.121	0.132	0.121	0.125
	Positivo	0.065	0.063	0.117	0.102	0.103	0.102	0.103
extremas	Negativo	-0.061	-0.080	-0.119	-0.121	-0.132	-0.121	-0.115
Estadístico de prueba		0.065	0.080	0.119	0.121	0.132	0.125	0.121
Sig. asintótica(bilateral)		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la tabla 6, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov y de ello se evidencia que, para la variable calidad de atención de enfermería frente a la variable satisfacción del paciente adulto mayor con sus respectivas dimensiones, existe un bajo nivel de significancia por cuanto se tiene un valor Sig. P <0.05, Por lo tanto se demuestra que, los datos que acompañan a cada una de sus variables y sus dimensiones no provienen de una distribución normal señalados en la presente tabla, debido a ello se utilizará para medir el grado de relación de las variables el Rho de Spearman, por ser prueba no paramétrica en escala ordinal.

4.2.1 Prueba de la Hipótesis General:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 7.

Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 3.- Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor

				Calidad de atención enfermería	Satisfacción de del paciente adulto mayor	Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.620	Interpretación: En la Tabla 7. se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor 0.620, lo cual se dice que ambas variables poseen una relación directa y positiva, presentando un valor p (sig=0.001) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto, se puede
		Sig. (bilateral)			0.001	
		N		92	92	
	Satisfacción del paciente adulto mayor	Coeficiente de correlación	de	0.620	1.000	
		Sig. (bilateral)		0.001		
		N		92	92	

afirmar que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar, de Jaén, durante el periodo de Mayo hasta octubre, del año 2019.

4.2.2 Prueba de la Hipótesis Específicas:

H₁: Existe una relación directa y significativa entre calidad humana y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019

Tabla 8.

Relación entre calidad humana y satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 4.- Relación entre calidad humana y satisfacción del paciente adulto mayor

		Calidad humana	Satisfacción del paciente adulto mayor
Rho de Spearman	Calidad humana	Coeficiente de correlación	0.725
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

Satisfacción del paciente adulto mayor	Coeficiente de correlación	de 0.725	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 8. se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor 0.725, lo cual se dice que ambas variables poseen una relación directa y positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad humana y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019

H₂: Existe una relación directa y significativa entre calidad técnica y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019

Tabla 9.

Relación entre calidad técnica y satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 5.- Relación entre calidad técnica y satisfacción del paciente adulto mayor

		Calidad técnica	Satisfacción del paciente adulto mayor
Rho de Spearman	Calidad técnica	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92
	Satisfacción del paciente adulto mayor	Coeficiente de correlación	0.811
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.811, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, existe relación directa y significativa entre nivel de calidad técnica y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H₃: Existe una relación directa y significativa entre nivel de entorno de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 9.

Relación entre entorno de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 6.- Relación entre entorno de calidad y satisfacción del paciente adulto mayor

		Entorno de calidad	Satisfacción del paciente adulto mayor
Rho de Spearman	Entorno de calidad	Coeficiente de correlación	0.781
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92
	Satisfacción del paciente adulto mayor	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.781, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, existe relación directa y significativa entre nivel de entorno de la calidad y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H4: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la responsabilidad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019

Tabla 11.

Relación entre calidad de atención de enfermería y responsabilidad

Tabla 7.- Relación entre calidad de atención de enfermería y responsabilidad

		Calidad de atención de enfermería	de Responsabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.803

Calidad de atención de enfermería	Sig. (bilateral)	0.000
N	92	92
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	0.803
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.803, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, el existe relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la responsabilidad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H5: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la seguridad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 12.

Relación entre calidad de atención de enfermería y seguridad

Tabla 8.- Relación entre calidad de atención de enfermería y seguridad

		Calidad de atención de enfermería		Seguridad	
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	0.774	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	92	92	
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.774	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	92	92	

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.774, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, el existe relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la seguridad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H₆: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la confiabilidad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 13.

Relación entre calidad de atención de enfermería y confiabilidad

Tabla 9.- Relación entre calidad de atención de enfermería y confiabilidad

	Calidad de atención de enfermería	de Confiabilidad

Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	0.840
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	0.840	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.840, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, el existe relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y la confiabilidad en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H7: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y los bienes tangibles en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 14.

Relación entre calidad de atención de enfermería y bienes tangibles

Tabla 10.- Relación entre calidad de atención de enfermería y bienes tangibles

		Calidad de atención de enfermería	de Bienes tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92
	Bienes tangibles	Coefficiente de correlación	0.832
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la Tabla 14, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.832, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, el existe relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y los bienes tangibles en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

H₈: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y empatía en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019.

Tabla 15.

Relación entre calidad de atención de enfermería y empatía

Tabla 11.- Relación entre calidad de atención de enfermería y empatía

	Calidad de atención de Enfermería
--	--------------------------------------

Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	0.829
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	92	92
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.829	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	92	92

Fuente: Aplicación de los instrumentos a los adultos mayores del C.S. Morro solar, Jaén 2019

Interpretación:

En la tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor 0.829, lo cual se dice ambas variables poseen una relación directa positiva, presentando un valor p (sig=0.000) menor al nivel de significancia establecido para el presente estudio, Por lo tanto se puede afirmar bajo un nivel de confianza del 95% que, el existe relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención de enfermería y empatía en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén, durante el periodo de mayo hasta octubre, del año 2019

Anexo: Base de datos

Calidad de atención de enfermería

Nro.	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	D1	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	D2	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	D3	TOTAL
1	1	2	2	2	7	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	21
2	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	21
3	1	2	1	2	6	1	1	1	2	5	2	1	1	2	6	17
4	2	2	2	1	7	1	1	2	1	5	1	2	1	2	6	18
5	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	20
6	1	1	1	2	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	6	17
7	1	1	1	1	4	2	1	2	2	7	1	1	1	2	5	16
8	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	18
9	1	1	1	1	4	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	16
10	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	19
11	1	2	2	1	6	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	18
12	2	1	1	1	5	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	18
13	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	15
14	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	17
15	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	18
16	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	17
17	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	18
18	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	18
19	1	1	1	1	4	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	15
20	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	17
21	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	2	5	16
22	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	16
23	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	20
24	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	16
25	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	19
26	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	20

27	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	1	2	7	19
28	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	19
29	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	1	1	6	19
30	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	21
31	2	1	1	2	6	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6	18
32	1	1	2	1	5	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	16
33	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	15
34	1	1	1	1	4	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	18
35	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	15
36	1	1	1	1	4	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	17
37	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	17
38	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	16
39	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	2	1	6	18
40	2	1	2	1	6	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	18
41	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	20
42	1	2	1	1	5	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	20
43	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	21
44	2	1	2	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	19
45	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	19
46	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	22
47	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	16
48	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	17
49	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	17
50	2	1	1	1	5	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	19
51	1	2	2	1	6	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	17
52	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	19
53	1	2	1	2	6	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	17

54	1	1	2	1	5	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	15
55	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	19
56	2	1	1	2	6	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	19
57	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	1	1	2	2	6	18
58	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	16
59	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	17
60	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	16
61	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	18
62	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	1	1	2	1	5	19
63	2	2	1	1	6	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	16
64	2	1	2	2	7	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	20
65	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	20
66	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	17
67	2	1	1	1	5	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	17
68	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	17
69	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	20
70	2	1	2	1	6	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	17
71	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	16
72	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	18
73	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	17
74	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	20
75	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	16
76	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	18
77	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	16
78	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	18
79	2	1	2	1	6	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	17
80	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	18

81	1	1	2	2	6	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	17
82	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	19
83	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	17
84	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	20
85	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	1	6	18
86	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	15
87	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	2	1	1	6	16
88	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	18
89	2	1	2	2	7	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	17
90	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	17
91	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	18
92	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	17

Satisfacción de adulto mayor

Nro	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	D1	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	D2	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	D3	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	D4	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	D5	TOTAL
-----	--------	--------	--------	--------	--------	----	--------	--------	--------	--------	----	---------	---------	---------	----	---------	---------	---------	---------	----	---------	---------	---------	---------	----	-------

1	3	3	2	2	1	11	3	1	3	2	9	1	2	3	6	3	2	3	3	11	2	1	3	1	7	44
2	2	3	3	2	1	11	1	2	1	1	5	2	2	3	7	2	1	2	3	8	3	1	2	1	7	38
3	1	2	3	1	3	10	2	1	2	2	7	2	2	2	6	3	1	1	3	8	2	3	3	3	11	42
4	2	3	1	1	1	8	1	3	3	3	10	1	2	2	5	1	3	1	2	7	3	3	1	3	10	40
5	2	1	3	3	3	12	1	1	2	3	7	3	2	3	8	2	1	2	3	8	1	2	1	1	5	40
6	3	2	3	1	2	11	3	3	2	2	10	2	1	3	6	2	1	3	1	7	2	1	3	2	8	42
7	2	2	2	1	3	10	1	1	1	3	6	3	2	1	6	1	1	1	3	6	3	3	2	3	11	39
8	2	1	1	3	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	7	3	1	3	3	10	1	2	3	3	9	44
9	1	1	3	2	3	10	3	3	1	2	9	1	1	3	5	2	1	3	2	8	1	1	1	1	4	36
10	3	3	1	2	3	12	1	1	1	1	4	3	3	2	8	1	3	2	2	8	1	3	3	2	9	41
11	3	3	3	1	3	13	3	3	2	2	10	2	3	1	6	2	3	2	1	8	1	3	2	1	7	44
12	3	2	3	3	3	14	2	2	3	1	8	1	1	2	4	2	2	3	2	9	2	2	2	1	7	42
13	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	8	2	1	2	5	3	1	1	2	7	2	1	3	2	8	40
14	2	3	2	2	2	11	2	3	1	1	7	3	1	2	6	2	1	3	1	7	2	2	2	1	7	38
15	2	1	1	2	1	7	3	1	1	3	8	2	1	3	6	2	3	2	1	8	3	1	2	3	9	38
16	1	1	2	1	1	6	2	1	2	2	7	3	3	3	9	3	1	3	1	8	2	2	2	3	9	39
17	1	1	2	2	3	9	2	2	3	2	9	1	2	2	5	3	1	1	2	7	2	3	2	1	8	38
18	3	3	1	2	3	12	3	1	3	1	8	2	3	2	7	1	2	1	2	6	3	3	3	1	10	43
19	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	11	1	2	3	6	1	1	3	2	7	1	3	1	3	8	44
20	1	1	1	2	2	7	1	3	2	2	8	1	1	3	5	1	3	2	3	9	3	2	1	3	9	38
21	1	2	2	1	3	9	3	3	2	2	10	2	3	3	8	2	3	3	2	10	1	2	3	2	8	45
22	2	3	1	1	3	10	1	3	1	1	6	1	3	3	7	2	2	1	3	8	2	3	1	2	8	39
23	1	1	3	1	3	9	3	1	3	2	9	3	3	2	8	2	2	2	3	9	2	2	1	3	8	43
24	3	2	2	1	2	10	3	1	2	1	7	3	1	3	7	2	3	2	1	8	1	1	3	1	6	38
25	3	2	1	2	1	9	3	3	1	1	8	1	3	1	5	3	2	2	2	9	3	1	2	2	8	39
26	2	1	3	1	2	9	2	3	1	3	9	2	1	1	4	1	1	3	3	8	1	1	1	3	6	36
27	3	1	1	3	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	8	3	2	1	1	7	3	2	2	3	10	46

28	1	1	1	3	2	8	2	2	3	2	9	2	1	3	6	2	1	1	3	7	3	3	3	3	12	42
29	3	3	3	2	3	14	1	1	2	1	5	2	1	1	4	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	44
30	2	3	2	3	3	13	3	2	3	3	11	3	1	2	6	3	3	3	3	12	1	2	2	1	6	48
31	3	3	1	1	3	11	2	1	1	2	6	1	3	2	6	1	2	1	1	5	3	3	2	3	11	39
32	2	1	3	2	1	9	3	2	3	3	11	2	3	2	7	1	1	3	1	6	2	1	2	3	8	41
33	1	3	1	2	3	10	1	1	2	2	6	2	1	1	4	1	2	2	1	6	3	3	1	1	8	34
34	1	2	1	3	2	9	2	3	2	2	9	3	3	3	9	2	2	2	1	7	1	2	3	1	7	41
35	3	3	1	1	2	10	3	3	2	3	11	1	2	2	5	3	2	1	3	9	1	1	1	1	4	39
36	1	1	2	1	3	8	2	3	1	2	8	2	1	1	4	1	2	3	1	7	1	2	1	2	6	33
37	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	4	3	3	1	7	3	1	1	1	6	2	2	1	1	6	30
38	2	1	1	1	3	8	3	1	3	3	10	3	3	3	9	2	2	2	1	7	2	3	3	1	9	43
39	3	3	1	2	3	12	2	1	3	3	9	2	1	3	6	1	3	1	2	7	3	1	1	1	6	40
40	1	3	3	3	1	11	2	3	1	1	7	1	3	2	6	2	2	1	3	8	1	2	3	1	7	39
41	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	10	1	2	1	4	1	1	1	1	4	3	3	2	3	11	43
42	1	2	2	1	1	7	3	3	2	3	11	2	1	2	5	1	3	2	3	9	3	3	3	1	10	42
43	3	1	3	1	3	11	2	2	1	2	7	1	1	2	4	1	1	1	3	6	3	1	3	2	9	37
44	3	3	2	1	1	10	2	1	1	1	5	1	3	1	5	3	2	3	3	11	1	3	3	2	9	40
45	3	2	2	3	2	12	3	2	1	2	8	3	1	3	7	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	42
46	3	3	2	1	2	11	1	3	3	3	10	1	1	3	5	1	2	2	3	8	2	1	3	3	9	43
47	3	1	3	1	3	11	2	3	3	3	11	2	2	2	6	2	3	2	1	8	2	2	3	3	10	46
48	1	2	1	3	1	8	1	2	1	2	6	1	1	1	3	2	3	2	1	8	3	1	1	3	8	33
49	1	3	2	1	2	9	2	1	1	3	7	1	2	2	5	2	1	1	3	7	2	1	2	2	7	35
50	2	2	3	3	2	12	1	3	2	2	8	3	2	1	6	1	2	3	3	9	2	3	3	1	9	44
51	3	2	2	1	2	10	2	1	1	1	5	2	3	1	6	3	3	1	3	10	3	1	3	2	9	40
52	1	2	3	2	3	11	1	2	1	1	5	3	2	1	6	3	2	3	2	10	1	2	1	1	5	37
53	2	2	3	1	1	9	2	2	2	3	9	2	1	2	5	1	3	1	2	7	3	3	2	1	9	39
54	1	1	1	3	3	9	2	2	2	2	8	1	1	3	5	1	3	3	2	9	2	1	1	1	5	36

55	3	3	2	1	3	12	3	2	1	3	9	2	1	3	6	3	3	1	2	9	1	1	1	1	4	40
56	1	1	3	2	3	10	2	3	1	3	9	1	3	2	6	3	1	2	1	7	1	1	2	2	6	38
57	2	3	1	3	1	10	3	3	1	3	10	1	2	2	5	2	2	2	2	8	3	1	1	3	8	41
58	3	2	2	2	3	12	1	2	2	1	6	1	2	3	6	3	1	1	2	7	3	3	1	2	9	40
59	1	2	2	3	3	11	1	1	2	1	5	3	3	3	9	1	3	3	2	9	1	3	3	1	8	42
60	2	3	2	3	1	11	2	3	3	1	9	1	1	2	4	3	3	1	2	9	3	1	2	2	8	41
61	3	1	2	3	2	11	1	3	1	1	6	3	2	3	8	3	2	2	3	10	3	1	3	2	9	44
62	2	3	3	1	2	11	2	3	2	1	8	3	3	3	9	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	48
63	2	3	1	1	2	9	2	2	3	3	10	1	2	1	4	2	1	1	3	7	3	3	1	3	10	40
64	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	11	3	2	2	7	3	2	1	3	9	1	1	1	3	6	44
65	2	3	1	1	3	10	3	3	1	2	9	3	3	3	9	2	1	1	1	5	1	3	1	3	8	41
66	3	1	2	3	1	10	3	1	2	1	7	1	1	2	4	3	1	1	1	6	3	2	1	3	9	36
67	2	1	1	1	1	6	2	3	3	2	10	3	1	2	6	1	1	2	3	7	3	1	3	3	10	39
68	3	3	2	2	2	12	1	1	2	3	7	1	2	3	6	1	3	2	1	7	2	3	3	1	9	41
69	3	3	1	1	1	9	2	2	2	1	7	1	3	2	6	1	2	1	3	7	3	1	1	1	6	35
70	3	3	1	2	2	11	2	3	1	1	7	2	1	1	4	1	2	2	3	8	1	2	2	3	8	38
71	3	1	2	3	2	11	2	1	1	1	5	2	2	1	5	3	2	1	1	7	2	3	3	3	11	39
72	2	1	3	1	1	8	3	2	2	3	10	1	1	1	3	2	1	3	1	7	3	3	3	3	12	40
73	3	1	2	1	1	8	3	3	2	1	9	1	1	1	3	2	3	3	2	10	3	1	1	2	7	37
74	3	1	2	2	1	9	3	3	1	2	9	1	2	2	5	1	1	1	2	5	2	1	2	2	7	35
75	2	1	3	3	2	11	3	3	3	1	10	1	1	2	4	3	3	3	2	11	2	1	2	1	6	42
76	3	3	3	1	2	12	1	2	3	2	8	1	2	1	4	1	2	3	1	7	3	1	1	1	6	37
77	1	1	2	2	1	7	2	1	1	1	5	1	3	2	6	1	1	2	1	5	2	3	1	3	9	32
78	1	1	2	1	3	8	2	1	2	2	7	2	2	3	7	1	3	2	2	8	1	3	1	2	7	37
79	2	2	3	1	1	9	1	3	1	1	6	3	3	3	9	2	3	1	3	9	2	3	1	3	9	42
80	3	3	2	2	2	12	2	1	1	2	6	3	3	1	7	1	3	3	2	9	2	1	3	2	8	42
81	3	1	2	2	3	11	1	3	2	1	7	1	2	2	5	1	2	2	2	7	3	1	1	3	8	38

82	2	1	1	3	2	9	3	1	2	2	8	2	3	3	8	2	2	3	3	10	1	1	1	2	5	40
83	2	2	2	3	2	11	1	2	3	2	8	3	1	3	7	2	3	1	1	7	3	1	2	3	9	42
84	2	2	2	1	3	10	1	1	3	3	8	1	3	1	5	3	2	2	1	8	1	2	1	3	7	38
85	2	2	1	2	1	8	2	1	3	3	9	2	3	1	6	3	3	3	3	12	2	2	1	3	8	43
86	3	3	2	2	3	13	3	2	2	1	8	2	3	2	7	1	1	3	1	6	1	3	3	1	8	42
87	3	3	3	2	2	13	3	1	2	3	9	1	2	2	5	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	48
88	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	1	3	2	6	1	3	3	2	9	3	3	1	2	9	37
89	3	2	1	1	1	8	3	3	3	3	12	1	3	3	7	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10	47
90	2	3	3	2	2	12	2	2	3	1	8	1	2	2	5	3	2	2	1	8	1	3	3	2	9	42
91	3	1	3	2	3	12	2	2	1	2	7	2	2	3	7	3	3	1	3	10	1	2	3	3	9	45
92	1	3	1	2	2	9	1	3	3	2	9	1	3	2	6	3	2	2	1	8	1	3	2	3	9	41