



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

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

TESIS

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL
USUARIO ADULTO MAYOR QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – CARAZ – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

**BERNARDINA ENMA ANGELES MENDOZA
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-5494-4117
YOSELIN MELISA CHAVEZ CHIPORRA
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-2263-9177**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA

DOCENTE ASESOR:

**DR.PHD. SC. AREVALO MARCOS RODOLFO AMADO
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-4633-2997**

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Juana María Marcos Romero
Decana de la Facultad de Enfermería

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el/las estudiantes Ángeles Mendoza Bernardina Enma y Chávez Chiporra Yoselin Melisa de la Facultad de Enfermería, del programa académico de Taller de Tesis, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE
TESIS

TESIS



Titulado:

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario
adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del
hospital San Juan de Dios – Caraz – 2022**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

 
DR. RODOLFO AREVALO MARCOS
DR. EN CIENCIAS DE LA SALUD
CEP N° 82604

Dr. Rodolfo Arévalo Marcos
DNI N° 46370194
Código ORCID N° 0000-0002 -4633- 2997


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Bernardina Enma Ángeles Mendoza, identificado(a) con DNI N°32387778, y Yoselin Melisa Chávez Chiporra con DNI N°75527822, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencia de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios - Caraz - 2022”** declaro bajo juramento que:

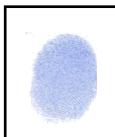
- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad


Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, ... de de 2022.



Ángeles Mendoza Bernardina Enma
DNI N° 32387778





Chávez Chiporra Yoselin Melisa
DNI N° 75527822



*Las firmas y huellas dactilares corresponden a las responsables de la investigación.

DEDICATORIA

A Dios por habernos brindado el don de la sabiduría, salud y la vida, por ser nuestra fuerza para continuar pese a las adversidades y protegernos en cada momento de nuestra vida cotidiana, y derramarnos sus bendiciones.

A nuestros padres por su perseverancia, su apoyo incondicional, su motivación diaria y por el amor brindado, la fuerza y el respaldo que siempre nos han demostrado a lo largo de nuestra vida y alegrarse con nuestros triunfos y aciertos también a nuestros hijos por ser el motor y motivo para alcanzar nuestras metas.

A nuestros hermanos por compartirnos su alegría, ternura, sus travesuras y su tiempo en todo momento los quiero mucho. Por ser parte de mi motivación para seguir creciendo profesionalmente.

Enma y Yoselin

AGRADECIMIENTO

A la casa de estudios de la Universidad Autónoma de Ica por acogernos en su alma mater, también por permitirnos y brindarnos la oportunidad de ser profesionales tituladas.

A los docentes de la Universidad Autónoma de Ica de la Facultad Ciencias de la Salud, por su dedicación, estima, apoyo, para culminar esta hermosa carrera profesional, que es el de servicio al prójimo.

A nuestro docente y asesor de tesis por su dedicación a la investigación, su compromiso y su tiempo brindado para poder culminar con nuestra investigación.

Enma y Yoselin

RESUMEN

Objetivo general. El estudio posee según el objetivo principal determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022.

Metodología. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo de diseño no experimental, nivel correlacional y transversal. La población estuvo constituida de una población amplia de 215 usuarios adultos mayores y la muestra fue significativa, seleccionada de forma probabilístico quedando 138 usuarios adultos mayores y se utilizo muestreo aleatorio simple, la técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario que fueron modificados y validados a la realidad de la población. Así mismo en la calidad de atención se obtiene un 47.8% donde se observo una buena atención y el 34.1% afirmaron a consecuencia de la buena atención quedan satisfechos. Por lo mismo el procesamiento y análisis de información a seguir, fue solicitar permiso y autorización por escrito al hospital San Juan de Dios, el proceso de obtención de los datos se llevaron a cabo de manera presencial, el tiempo estimado fue de 20 minutos y los instrumentos fueron validados por tres expertos profesionales enfermeros quienes fueron los jueces expertos, la confiabilidad se hizo mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Donde Se ha podido determinar que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022; se obtuvo el valor de recolección de Rho de Spearman de 0.521, valor $p = 0,000$.

Resultados descriptivos.

Los resultados alcanzados del estudio nos indican, nos demuestran que resultados logrados en el estudio indican Una relación directa y significativa entre las dos variables. Ya que el coeficiente de correlación de Spearman Sig.(bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$,

se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación entre la calidad y la satisfacción en usuario adulto mayor.

Conclusiones: La investigación alude que en relación al objetivo general se logró concluir que existe relación directa y significativa entre ambas variables de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario adulto mayor y sus dimensiones de calidad técnica, calidad humana y calidad del entorno de usuarios que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios. Habiendo alcanzado un coeficiente de correlación de Spearman Sig.(bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Se propone respeto a su realidad cultural y su entorno social para lograr una muy buena calidad de atención y satisfacción.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, adulto mayor, hospital.

ABSTRACT

General objective. The study has, according to the main objective, to determine the relationship between quality of care and the satisfaction of the elderly user who attends the emergency service of the San Juan de Dios hospital, Caraz - 2022.

Methodology. The research is of a quantitative approach, type of non-experimental design, correlational and cross-sectional level. The population is made up of 215 older adult users and the sample was selected probabilistically, leaving 138 older adult users using simple random sampling, the technique was the survey and the instrument the questionnaire that were modified and validated to the reality of the population. Likewise, in the quality of care, a 47.8% is obtained where good care is observed and 34.1% affirmed that they are satisfied as a result of the good care. For the same reason, the processing and analysis of information to be followed was to request permission and authorization in writing from the San Juan de Dios hospital, the process of obtaining the data was carried out in person, the estimated time was 20 minutes and the Instruments were validated by three expert nursing professionals who will be the expert judges, reliability will be through Cronbach's Alpha Coefficient. Where It has been possible to determine that there is a relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the elderly user who attend the emergency service of the San Juan de Dios hospital, Caraz - 2022; The Spearman Rho collection value of 0.521 was obtained, p value= 0.000.

Descriptive results. The results achieved in the study indicate to us, they show us that the results achieved in the study indicate a direct and significant relationship between the two variables. Since the Spearman correlation coefficient Sig.(bilateral) = 0.000, is less than the theoretical significance value $\alpha = 0.05$, the null hypothesis is rejected. This means that there is a relationship between quality and satisfaction in the elderly user.

Conclusions. The investigation alludes that in relation to the general objective it was possible to conclude that there is a direct and significant relationship between both variables of the quality of nursing care and the satisfaction of the elderly user and its dimensions of technical quality, human quality and quality of the user environment. who goes to the emergency service of the San Juan de Dios hospital. Having reached a Spearman correlation coefficient Sig.(bilateral) = 0.000, it is less than the theoretical significance value $\alpha = 0.05$, therefore, the null hypothesis is rejected. Respect for their cultural reality and their social environment is proposed to achieve a very good quality of care and satisfaction.

Keywords: Calidad, satisfacción, adulto mayor, hospital.

ÍNDICE GENERAL

| | | Pág. |
|--|---|-------------|
| Caratula | | i |
| Constancia de aprobación de investigación | | ii |
| Declaratoria de autenticidad de la investigación | | iii |
| Dedicatoria | | iv |
| Agradecimiento | | v |
| Resumen | | vi |
| Abstract | | viii |
| Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras | | x |
| I. INTRODUCCIÓN | | 14 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | | 16 |
| 2.1 | Descripción del Problema | 19 |
| 2.2. | Pregunta de investigación general | 19 |
| 2.3 | Preguntas de investigación específicas | 19 |
| 2.4 | Objetivo general | 20 |
| 2.5 | Objetivos específicos | 20 |
| 2.6 | Justificación e importancia | 20 |
| 2.7 | Alcances y limitaciones | 22 |
| III. MARCO TEÓRICO | | 23 |
| 3.1 | Antecedentes | 23 |
| 3.2 | Bases Teóricas | 30 |
| 3.3 | Marco conceptual | 40 |
| IV. METODOLOGÍA | | 42 |
| 4.1 | Tipo y Nivel de la investigación | 42 |
| 4.2 | Diseño de la investigación | 42 |
| 4.3 | Hipótesis general y específicas | 43 |
| 4.4 | Identificación de las variables | 44 |
| 4.5 | Matriz de operacionalización de variables | 45 |
| 4.6 | Población-muestra | 46 |
| 4.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de información | 48 |

| | | |
|--|---|-----|
| 4.8 | Técnicas de análisis y procesamiento de datos | 50 |
| V. RESULTADOS | | 52 |
| 5.1 | Presentación de Resultados | 52 |
| 5.2 | Interpretación de los Resultados | 59 |
| VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | | 61 |
| 6.1 | Análisis inferencial | 61 |
| VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | | 73 |
| 7.1 | Comparación de los resultados | 73 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 78 |
| ANEXOS | | 91 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | | 92 |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos | | 94 |
| Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición | | 98 |
| Anexo 4: Base de datos | | 99 |
| Anexo 5: Datos procesados de ambas variables | | 102 |
| Anexo 6: Carta de aceptación | | 117 |
| Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud | | 118 |
| Anexo 8: Evidencia fotográfica | | 119 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabla :1 | Variables de caracterización | 52 |
| Tabla :2 | Calidad de atención de enfermería | 53 |
| Tabla :3 | Satisfacción del usuario | 54 |
| Tabla :4 | Relación entre la variable de Calidad de atención y satisfacción del usuario. | 55 |
| Tabla :5 | Resultados de dimensión de Calidad técnica..... | 56 |
| Tabla :6 | Resultados de la dimensión Calidad humana. | 57 |
| Tabla :7 | Resultados de dimensión de Calidad de entorno..... | 58 |
| Tabla :8 | Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov ^a | 63 |
| Tabla :9 | Correlaciones entre calidad de atención y satisfacción..... | 65 |
| Tabla :10 | Correlaciones de calidad técnica y satisfacción | 67 |
| Tabla :11 | Correlaciones entre Calidad humana y Satisfacción del usuario. | 69 |
| Tabla :12 | Correlaciones entre la Calidad de entorno y la satisfacción del usuario | 71 |
| Tabla :13 | Diagrama de dispersión de los puntajes obtenidos..... | 72 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura :1 | variables de caracterización..... | 52 |
| Figura :2 | Calidad de atención de enfermería | 53 |
| Figura :3 | Calidad de atención de enfermería | 54 |
| Figura :4 | Relación entre la variable de Calidad de atención y satisfacción del usuario. | 55 |
| Figura :5 | Resultados de dimensión de Calidad técnica..... | 56 |
| Figura :6 | Resultados dimensión Calidad humana | 57 |
| Figura :7 | Resultados dimensión Calidad de entorno..... | 58 |

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención relacionada con los servicios de salud lo cual debe evaluarse y mejorarse continuamente para satisfacer las necesidades de los usuarios con base a los principios de ética, oportunidad, equidad, integralidad, accesibilidad, así mismo la satisfacción del usuario incluye varios componentes

Tradicionalmente, los sistemas de salud se han centrado en el tratamiento de las condiciones .diagnosticar, aliviar los síntomas y curar .sin embargo, requiere un enfoque diferenciado de los cambios experimentados debido a cambios demográficos y epidemiológicos .en Perú, las principales causas por las que las personas mayores requieren asistencia de consejería de emergencia son las infecciones respiratorias agudas ,los trastornos digestivos ,los trastornos musculo esqueléticos ,los trastornos dentales y las enfermedades no transmisibles.

De igual manera el presente estudio que se elaboró para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario de la tercera edad que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022; donde se obtuvo la información estadísticas importante y así nos permita mejorar, tener un trato amable y empático con el usuario; eso contribuirá a la satisfacción del usuario. Así mismo a la mejora continua de salud.

El contexto de la investigación se divide en 6 partes, las cuales se expresan como

- I. **Introducción:** Se preparan presentaciones de encuestas globales, previas regionales que permiten en un mismo protocolo.
- II. **Planteamiento del problema:** Interpreta, asimila y enuncia las características de la realidad del problema, especialmente como única, justificación, alcances y limitaciones de la investigación.

- III. **Marco teórico**, conformado por contextos internacionales y nacionales con orígenes hipotéticos de variables estudiadas, y finaliza en un marco conceptual.
- IV. **Metodología**, incluye tipo de estudio, nivel, diseño, población, y muestra, además la formulación de hipótesis, operacionalización de variables, recolección de datos, también técnicas e instrumentos.
- V. **Resultados**, Comienza el procesamiento de datos, cuyo resultado se basan en datos recopilados, con el instrumento correspondiente y es interpretado por cuadros y tablas según hipótesis.
- VI. **Análisis de resultado**, se realiza el Análisis inferencial de manera simple y objetiva de los resultados.
- VII. **Discusión de resultados**, se realiza la descisión y comparación de resultados con los antecedentes de la investigación y marco teórico.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación, además proporciona una bibliografía y termina con apéndice o anexo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

ser humano, tiene cambios en su anatomía y fisiología, lo cual es algo normal, por el tiempo transcurrido, se observa un deterioro progresivo e irreversible, lo cual será manifestado en cada persona, de acuerdo a la actividad realiza durante el tiempo, siendo así algunos dependientes e independientes (1).

Según la OMS en los periodos de 2015 y 2050 Con relación a la tercera edad de 60 años a más lo cual incrementará de 11% a 22%, en otros países como Francia será de 9% a 20%, la mayoría de seres humanos de la tercera dejan de existir por patologías crónicas no trasmisibles (2).

Así mismo los adultos mayores son maltratados por la familia y cuidadores en un 4% y 6%, al no recibir una atención adecuada, son perjudicados recibiendo un maltrato psicológico y por ende un daño emocional irreversible, al no prestarle un cuidado adecuado también se observa un daño físico deteriorando su organismo, incrementado a las enfermedades propias del adulto mayor (2).

OPS (Organización Panamericana de Salud), refiere que las personas edad avanzada disfruten de un periodo de vida larga y deben ser preparados de manera biopsicosocial e integral para aceptar y asumir con responsabilidad a cada ser humano el deterioro del organismo, y que este deterioro llamado envejecimiento sea de manera activa y saludable (3).

Por ello los profesionales de la salud y el ente gobernador deberán formar equipos para trabajar, brindando una atención integral con calidad y calidez al adulto mayor, ya que es un obstáculo para la salud pública.

Colombia (SABE) menciona, en el 2021, hay una persona de la tercera edad de por cada 2 adolescentes, y las atenciones que reciben los adultos mayores son deficientes, lo que conlleva que un 70% de adultos mayores no cuenta con una pensión ni seguro lo cual los lleva a una depresión (4).

Asimismo, Silver expresa que los pobladores del adulto mayor, incrementó en la humanidad, así como el transcurso de la senectud afecta a China debido al descenso en la tasa sobre fertilidad y extensión de la perspectiva de vida, en Francia las personas adultas mayores incrementan lo cual un reto para el 2050(4).

De igual manera en Estados Unidos para el 2050, incrementara en un 135% la población del adulto mayor. Además, en Alemania la población de las personas edad avanzada se aumentará en un 24.8%, en Italia, para el 2050 en un 39%. Japón de la misma manera incremento su población del adulto mayor, lo cual para el 2060 será de 40% (5).

Del mismo modo el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 2019 realizó una encuesta utilizando datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2018 (ENAH) sobre pobreza y condiciones de vida a través de un método de análisis transversal, destacando Perú. El 74% de los usuarios que recibieron atención en un establecimiento de salud del Ministerio de Salud en los últimos 12 meses calificaron la atención que recibieron como buena o muy buena (6).

Por su parte, las provincias de Amazonas y Cajamarca presentan los niveles más altos de satisfacción del servicio con un 89%, continua Loreto, Huánuco y Ancash con un 87%, 85% y 84%, respectivamente. Las provincias con menores niveles de satisfacción son Cusco, Ica, Tacna y Madre de Dios, con niveles de satisfacción que van del 56% al 65% (6).

De igual manera Febres R, Mercado M. (2020), demuestra que la satisfacción en el usuario y calidad de atención, del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo concluyo que 60,3%, mostraron satisfacción global, y en dimensiones de certeza (86%), afinidad (80,3%) de satisfacción, e insatisfacción, su punto de vista perceptible (57,1%) y (55,5%) capacidad de respuesta (7).

Imaginario A ,(2019) Manifiesta que los enfermeros tienen cualidades humanas: así como amor, cariño, son empáticos, solidarios, comunicativos, razonables y hacen el bien, mostrándose íntegros al brindar la atención a los pacientes, pese a su diagnóstico con facilidad identifica su necesidad para brindar una atención adecuada y así lograr la recuperación de su salud (8).

Gutiérrez, (2018) en su estudio menciona que los cuidados de enfermería se realizan con el conocimiento adquirido, con ciertas habilidades, valores, y honestidad, sabiendo escuchar y comprender, para resolver las necesidades del paciente; así mismo también debe incluirse a la familia y explicarles para que en conjunto se logre restablecer al adulto mayor (9).

Pacheco H, Romero L. (2020) en su investigación dice que los parámetros en salud sirven para calcular la eficacia de atenciones brindadas en los centros de prestación de salud, por ello el cuidado y atención del enfermero será medido o calificado de acuerdo a lo que percibe el paciente del servicio prestado en emergencia (10).

El actual trabajo de investigación se realizó para analizar acerca de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario de la tercera edad que asiste al área de emergencia del Hospital San Juan - Dios de

Caraz, en dicha institución contamos con un consultorio para atención con exclusividad del adulto mayor, lo cual es una fortaleza, además en el servicio de emergencia el adulto mayor tiene prioridad para recibir atención durante las 24 horas del día, además se recibe las referencias de los 72 establecimientos de salud de la periferia, por ello la investigación tiene como finalidad mostrar evidencias científicas en función al transcurso de la mejora continua y la relevancia de ofrecer un cuidado de enfermería con cualidades, atributos y calidez y así lograr que el adulto mayor este satisfecho. Definitivamente, el estudio fue justificado, debido a que en Caraz como localidad no se encontraron trabajos similares, por ello este estudio será de gran aporte científico y los resultados obtenidos servirán para continuar mejorado las atenciones, por todo lo mencionado se formulan las siguientes incógnitas:

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre la calidad técnica y la satisfacción del usuario adulto mayor Que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre calidad humana y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?

P.E.3:

¿Cuál la relación entre calidad de entorno y la satisfacción del usuario adulto mayor Que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?

2.4. Objetivo General

Determinar cuál es la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Determinar la relación que existe entre calidad técnica y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

O.E.2:

Determinar la relación que existe entre calidad humana y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

O.E.3:

Determinar la relación que existe entre calidad entorno y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Este trabajo de investigación muestra la base legal, cumple con las normas y directivas Universidad Autónoma de Ica. De igual manera, la utilidad metodológica se refiere a que la herramienta utilizada considerada para su uso en investigación es válido y confiable.

Teórica, Para ejecutar el estudio se recogió información de diversas fuentes, no hay trabajos de investigación similares al estudio ejecutado en la zona, por lo no se cuenta con información adecuada acerca del estudio, por ello se dará a conocer con precisión, las definiciones, los elementos, las dimensiones y su importancia, todos sustentados por los diferentes autores, mencionados en las referencias bibliográficas.

Práctica, Nos permitió saber cuán significativo es la satisfacción de acuerdo a la calidad de atención brindado al paciente adulto mayor que acudió al nosocomio San Juan de Dios, Caraz. Con ello lograremos conocer la relación existente entre las variables de estudio.

Metodológica, El estudio tiene un sustento metodológico, tipo y diseño de investigación, donde se tuvo en cuenta un grupo determinado de población, así mismo también para la muestra de estudio, además se determinó como realizar el instrumento y la recopilación de los datos.

Importancia

La satisfacción del usuario es importante, más que nada en pacientes con alguna enfermedad, a cualquier edad que tenga, cumple un rol primordial, lo cual influirá en la recuperación del usuario, cabe precisar que debemos tener en cuenta el rol que determinan los factores relacionados con ello, así como el ambiente de los espacios sanitarios, la compañía de la familia y por ende la calidad de atención brindada, lo cual fue escogido como variable en la investigación en estudio, lo cual nos servirá para saber y así poder conocer la categoría de relación que hay con la otra variable que es satisfacción del adulto mayor, lo cual es un parámetro primordial la satisfacción de usuario respecto al servicio que recibieron en el servicio de emergencia.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación es un tema muy interesante, porque el estudio explora la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor que pertenecen a una población muy vulnerable. Y los resultados de la actual investigación pueden, ser generalizados a poblaciones con iguales características. Asimismo, servirá para la ejecución de otros estudios posteriormente.

Alcance espacial o geográfico: Hospital San Juan de Dios, Caraz.

Alcance temporal: el estudio se realizó en el año 2022.

Alcance social: el presente estudio de investigación se realizó con usuarios adultos mayores que acuden al servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022

Alcance metodológico: El desarrollo del estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada de corte transversal y de diseño no experimental, descriptivo.

Limitaciones

Para el desarrollo de la investigación en la localidad no se encontró otros estudios que acrediten la realidad estudiada, la recopilación de datos durante su aplicación del instrumento se ejecutó con dificultades porque algunos adultos mayores tienen dificultad para escuchar, otros son quechua hablantes y no saben leer ni escribir, algunos también son discapacitados, por ello se tuvo que emplear más tiempo para realizar las encuestas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Del mismo modo, en el proceso de revisar fuentes físicas y virtuales se pudo ubicar algunos trabajos de investigación que guardan relación indirecta con cada uno de ambas variables, siendo estos valiosos aportes para el estudio:

Internacionales

Mutre y Gonzales, en el año 2020, realizó en Ecuador una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro, 2019” lo cual tuvo como propósito: identificar el nivel de satisfacción del usuario externo, en tiempo de espera en la atención en el servicio de emergencia periodo septiembre 2019. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, y de cohorte transversal, participaron 170 usuarios, se usó un cuestionario de una encuesta de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera del servicio de emergencia de 15 preguntas, y se tuvo como resultados lo siguiente, adultos de 40 a 49 años (38,8%), varones (70%), de acuerdo a los días de semana asisten frecuentemente; lunes (33,5%), la atención prestada por galeno; Bueno (47,6%), los que entendieron la explicación del galeno; Si (84,7%), el examen físico realizado; Si (72,4%), evaluaron a los enfermeros; Si (87,1%), de ello como Bueno (55,5%), valoración al recurso administrativos, bueno (60,6%), atención con amabilidad, y paciencia, Si (88,2%), con pulsera azul (64,7%), periodo de espera (25,3%) de 30 a 60 minutos, orientación del recorrido a seguir; (82,4%), como siempre, orientación de acuerdo a la señalización; a veces (37,6%), orientación del recurso humano en el servicio de emergencia, (62,4%) nunca. por lo que concluyó que los altos estándares de insatisfacción es la señalización, también orientación en el servicio de emergencia. (11).

Cruz, en el año 2020, ejecuto en Ecuador un estudio, cuyo título es “Calidad del cuidado enfermero percibida por los usuarios de medicina interna del hospital general Isidro Ayora, entre mayo 2019 – abril 2020”; el cual tuvo como objetivo determinar, calidad de cuidado enfermero, percibida por los pacientes, fue un estudio descriptivo, de tipo cuantitativo, y de corte transversal; con la participación de 303 personas, y el uso de cuestionarios, (versión en castellano). Mostraron como resultados, predominaron las mujeres, en rango de edad fue más de 65 años, nivel de instrucción fue el superior, tiempo de hospitalización de 1 a 4 días 82%. Al finalizar el estudio, concluyó que la calidad del cuidado de enfermeros, percibida por los usuarios fue excelente 83%, dimensión experiencia estuvieron satisfechos con un 93%, e insatisfechos en 84%, por lo tanto, en relación de respuestas la manifestación negativa fue mínima (12).

Jaramillo, Fabara y Falcón, en el año 2020, realizaron en Ecuador una investigación titulada, “Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (hospital general docente Ambato). Ecuador 2020” el cual tuvieron como objetivo valorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del H.G.D.A. Segundo es la comunicación entre el paciente y el profesional de salud, también en lo económico y cultural, esto mediante una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional, participaron 384 usuarios para la muestra, se utilizó un cuestionario de 22 preguntas y consiste de información estructurada e homogénea con el fin de adquirir resultados numéricos, se llegó a lo siguiente: Las dimensiones de insatisfacción de usuarios de los servicios de consulta externa del H.G.D.A, fue fiabilidad, empatía, seguridad, en capacidad de respuesta, tangibilidad, estuvieron parcialmente satisfechos. Conclusión en cuanto a percepción se fue considerado el 80% del nivel de satisfacción, también se mencionaron las teorías y fundamentos de calidad de atención y satisfacción del servicio, además fue evaluado la calidad de servicio, identificándose además

parámetros que influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa del H.G.D.A (13).

Rivera, Suárez, Guerrero y Yancha, en el año 2019, realizó un trabajo titulado “satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018”, en donde se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro, lo cual se trabajó con un método descriptivo con enfoque cuantitativo, y de corte transversal con diseño no experimental, cuya muestra fue 383 pacientes a través de un interrogatorio de 21 preguntas. Dentro de las deducciones se halló, dimensiones con muchos problemas de calidad fueron, fiabilidad, seguridad, capacidad en respuesta, por tanto, que la mayor valorización fue tangibilidad. Por lo tanto, finalizó que los pacientes no se sintieron satisfechos ni insatisfechos en un 3.62, sobre la media de 3.5 (14).

Cedeño, año 2017, realizó en Ecuador un estudio titulado “satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la ciudad de Esmeraldas”. En donde tuvo un propósito calificar el grado de satisfacción de la persona de la edad tercera con relación a la atención con calidad, que ofrece el tutor geriátrico del centro de Gerontología, llamada fundación Amiga - 2017, para ello se procedió con un método de investigación de tipo descriptivo, cualitativa, y corte transversal, cuya muestra fue 46 usuarios a través de un documento con 8 preguntas cerradas, y una ficha de vigilancia para la recolectar datos. Resultados 55% satisfechos, 40% medianamente buena, 5% dijeron que fue mala, también en un 65% manifestaron que tiene ambientes y espacios cómodos, confortables 65%, y el 35% dijeron que no hay espacios cómodos ni confortables, esto para la cantidad de usuarios presentes en ese espacio. Por lo que se concluyó, que la satisfacción del

adulto de la tercera edad y la calidad de atención en este espacio Gerontológico, es buena, en 55% (15).

González, en el año 2017, ejecuto en Ecuador un estudio titulado “calidad del cuidado enfermero percibida por los usuarios de medicina interna del hospital general isidro ayora, período mayo 2019 – abril 2020”, en donde se tuvo un objetivo fundamental de identificar, la calidad que fue apreciada sobre la cuidado de enfermería, a usuarios que acudieron a emergencia del hospital “Manuel Ygnacio Monteros” I.E.S.S. Loja, para ello se procedió con un método de descripción, de cohorte transversal, con un grupo de: 180 personas que se hospitalizaron en diciembre 2016, enero 2017. Se aplicó unas preguntas, CUCACE (cuestionario de calidad de cuidados de enfermería), en castellano, de Rosario Alonso y sus colb, año 2005, de 29 preguntas. En los resultados se halló una evidencia, de una categoría en edad, de 21 hasta 40 años en 34,5%, el 20% es de varones, cuyo nivel grado escolar, secundario es 16.7%, estado civil casados y solteros con 14.4%. Se mostraron muy satisfechos en un 50%, actitud profesional, usuarios muy satisfechos 48.3%, comunicación hablada, 63.3% pacientes dijeron estar muy satisfechos, comunicación no hablada muy satisfechos en 43.3%, así mismo el marcador apoyo emocional, 50.6% comentaron encontrarse muy satisfechos. Por lo que se concluyó que los usuarios que se atendieron en el área, se mostraron muy satisfechos, con respecto a los marcadores de calidad de atención de enfermería. (16).

Nacionales

Saavedra, en el año 2022, hizo un trabajo titulado “Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia CHICLAYO ,2022”, en donde se tuvo como objetivo, estipular la relación que hay, entre calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el centro Asistencial Policlínico, Manuel Manrique Nevado en épocas de pandemia, Chiclayo 2021. En el trabajo fue de método cuantitativo, correlacional, diseñado como no experimental, cuyo modelo

elegido, 360 adultos de la tercera edad, de los cuales se consideró a 187 personas, la aplicación de un cuestionario con 42 preguntas, se halló que 52% de los adultos grandes tuvieron un alto nivel de calidad de atención y un 60% mostraron un alto nivel de satisfacción. Se encontró que hay una alta correlación positiva, entre la calidad de atención y satisfacción, la cual fue representada, en un coeficiente de Rho de Spearman 0,767, y una significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05. (17).

Así mismo Medina, en el año 2021, trabajo un estudio titulado “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021”, el cual su objetivo determinado fue si existe relación, entre la calidad de atención de enfermería, y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, para ello se hizo uso de un método con enfoque cuantitativo, así como un diseño no experimentado, con una modelo de 93 personas mayores de 60 a más años y el uso de encuesta, con 20 ítems, en donde se halló que hay correlación en un 95,6%, lo que expresa que hay relación alta, de la variable calidad de atención de enfermería, y Satisfacción del adulto mayor. Donde concluyó, que la calidad de atención del adulto mayor es 100%, lo que indica que es alta la calidad de atención. (18).

Así mismo también Ramos, en el año 2021, hizo un trabajo titulado “satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro Quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_ Chimbote, 2021”, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción del usuario, además la calidad del cuidado que brinda el recurso humano de salud, esto mediante un método de investigación lo realizo de tipo descriptivo cuantitativo, correlacional, con un modelo que fue 157 usuarios adultos post operados de ambos sexos y el uso de cuestionarios, en donde se halló que el grado de satisfacción es bueno con un (94,3%), de usuarios del Centro Quirúrgico. Además, se analizó si hay relación entre el Grado de satisfacción, y la Calidad del cuidado, verificándose que, si hay relación entre las variables, con una significancia de un 5%. Por lo que se concluyó:

el 82,2% de los pacientes manifestó el cuidado realizado con calidad como buena, también calificaron el grado de satisfacción bueno (19).

Así también tenemos a Julca, en el año 2019, realizaron en Trujillo un trabajo titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor del Puesto de Salud Manuel Arévalo – La Esperanza 2019”, donde tuvo como objetivo analizar qué relación tiene la calidad de atención, con la satisfacción del usuario que acuden al consultorio del adulto mayor del puesto de salud Manuel Arévalo – la Esperanza 2019. Esto mediante un método de investigación, descriptiva, correlacional con un aporte de una muestra constituida por 50 usuarios adultos mayores como muestra se empleó dos encuestas, presenciales constituido por 40 ítems. Dentro de los resultados se halló: de 50 usuarios que es el 100%, de ellos 64% (32) mostraron nivel regular 10% (5) bueno. En dimensiones de calidad de atención: elementos tangibles en un 48% (24), dimensión seguridad fue regular 54 % (27) en dimensión empatía un 46% (23) como malo, y en dimensión de confiabilidad 52% (26) nivel regular. Con respecto a satisfacción hallamos que, 50 usuarios hacen el 100%, de ellos un 76% (38) manifestaron regular nivel, y en un bueno 10% (5). Se finiquitó: si hay una directa relación de la calidad de atención, y satisfacción del usuario del establecimiento de salud Manuel Arévalo. (20).

Noriega, en el año 2019, en su trabajo titulado “calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores usuario del centro de adulto mayor -Guadalupe Essalud, provincia de Pacasmayo: 2019”, optimizando como objetivo analizar si hay analogía entre calidad de atención, y el grado de satisfacción del adulto mayor. Este trabajo se desarrolló con un método de estudio de diseño explicativo, cualitativa, método inductivo – deductivo, cuya muestra fue de 44 usuarios adultos mayores y la aplicación de una entrevista realizando a cada uno 28 preguntas, entre los cuales se tuvo como resultados que hay deficiencias con respecto a comodidad, información, higiene, tiempo de espera. El grado de satisfacción está plasmado con experiencias anteriores de acuerdo al cuidado brindado, lo

cual fue manifestado negativamente en la calidad de atención dado a la población adulto mayor (21).

Locales o regionales

Olaza, en el año 2018, trabajo titulado “satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016”, su objetivo fue calificar, la satisfacción del usuario y la calidad de atención en los servicios de emergencia, para ello se hizo uso de un método cualitativo y cuantitativo. El modelo estuvo conformado por 277 personas, 16 registros y 20 personas de salud y la aplicación de cuestionarios dos cuestionarios sobre Expectativas: 22 preguntas, y sobre Percepciones: Conformado por 22 preguntas, dentro de los resultados, se encontró alta insatisfacción de usuarios en (69,3%), incumplimiento de la mayoría de los patrones de calidad de atención. La mayoría de personas de salud tuvieron una percepción negativa con respecto a satisfacción de usuarios (75%), respecto a calidad de atención (60%). Finalmente concluyo, que se mostraron insatisfechos los usuarios por incumplimiento de algunos parámetros de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Caraz. (22).

De la misma manera a nivel local, Quispe, en el año 2022, en su estudio titulado “percepción de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario hospitalizado en observación de emergencia, hospital San Juan de Dios de Caraz, 2020”, Cuyo objetivo fue establecer si hay relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario hospitalizado en observación de emergencia, hospital San Juan de Dios de Caraz. Esto mediante un método de estudio, tipo descriptivo, cuantitativo, corte transversal y correlacional, con participación de 70 usuarios, además el uso de dos cuestionarios, una percepción de calidad del cuidado de enfermería de 20 preguntas, otro para determinar grado de satisfacción del usuario con 20 preguntas, se concluyó que fue buena, la calidad del cuidado de enfermería en 91.4 %, y 8.6%

mala. También tuvieron un grado de medio de satisfacción con 98.6%, y con 1.4% respondieron bajo con respecto a satisfacción, además cuyo resultado final es que, hay relación altamente significativa, de la percepción de calidad del cuidado de enfermería, con el grado de satisfacción del usuario que está hospitalizado en observación de emergencia ($p= 0.01$) (23).

Así mismo, Alacha, en el año 2018, en su estudio cuyo título es: "Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Hospital San Juan de Dios Caraz", objetivo fue determinar, satisfacción de los pacientes acerca de los cuidados que brinda los profesionales en enfermería. Hospital San Juan de Dios Caraz, 2017. Para ello se procedió con un método de tipo de estudio descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, y de corte transversal, teniendo como modelo de 30 usuarios hospitalizados, en el área de hospitalización, ellos resolvieron un cuadernillo con 26 preguntas, donde concluyó que la mayor parte de pacientes, están representados con un 73.3%, dicen encontrarse satisfechos y el 26.7% manifestaron estar poco. Dentro de los resultados se encontró que la mayoría de pacientes manifestaron estar satisfechos (24).

3.2. Bases Teóricas

Calidad de atención, es un servicio prestado a la persona, planificado, ejecutado, de acuerdo a su necesidad de cada usuario, lo cual se expresa la calidad de atención a la asistencia sanitaria en los siguientes términos: (25).

La calidad de atención o Cuidar es la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas de los usuarios servicios de salud, los recursos humanos y materiales con los que contamos.

El nivel actual de desarrollo científico debe ser lo más alto posible Satisfacer tanto a usuarios como a profesionales al coste más razonable. Por lo tanto, alcanzar un nivel óptimo de calidad equivale a desarrollar Eficacia, eficiencia, adecuación y calidad científico-técnica en la práctica Atención para satisfacer a los usuarios por igualdad.

La calidad de la atención se puede definir como el logro de Un conjunto de características y acciones de enfermería proporcionadas por Virginia Henderson. Que hacen posible obtener los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados por niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo (26).

3.2.1. Variable 1:

Calidad de atención

También mencionamos a Morocco, 2017 menciona en su estudio las dimensiones de la competitividad:

Calidad técnica: dado por uso del conocimiento mediante el fundamento científico en la prestación de atención del usuario, teniendo conocimiento del riesgo y beneficio, los cuales serán evaluados con indicadores, procesos y protocolos. La atención de enfermería será con un desempeño óptimo en el que se demostrará la competencia de cada profesional en forma continua y oportuna.

Calidad humana: es la interacción entre la enfermera y el usuario, respetando al ser humano como una unidad bio, Sico, social, donde se le brindara, confianza, amabilidad, empatía, trato cordial y una atención con calidad y calidez para lograr una satisfacción del usuario

Calidad de entorno: referido a todo lo que rodea al usuario, respetando su privacidad, brindando comodidad y confort, y un ambiente adecuado durante la permanencia en el servicio, para que así el usuario se sienta satisfecho (27).

Características de la calidad de atención

Según MINSA, las características que indica una calidad de la atención son siguientes:

- La calidad de una buena atención en los servicios de salud, está basado en la necesidad de todo ser humano, brindándole una buena calidad de vida y bienestar, sin discriminar la raza, color o sexo, todos son iguales.
- El objetivo de la calidad es lograr y mejorar la atención en salud de forma oportuna, y que sea de fácil acceso para todas las personas, garantizando una atención de calidad en los servicios prestados, para que así el usuario pueda dar el veredicto final de satisfacción en base a la atención que recibió.

- La calidad en los servicios de salud, involucra a una institución y su personal que labora en ella, e irradia un servicio de acorde a sus necesidades y expectativas de acuerdo a demandas de los usuarios, respetando su realidad cultural y su entorno social para lograr una muy buena calidad de atención y satisfacción (28).

Prácticas que contribuyen a la calidad de atención

También Lazo et al, refiere que las experiencias que ayudan a la calidad de la atención, y son:

Unificación de procesos para la atención, dando respuestas a muchos interrogantes, para brindar atención con equidad y sin discriminación.

Además, el desarrollo de guías de práctica clínica que estén basados con evidencias científicas que sean evaluados con riesgos y beneficios del cuidado prestado.

Frente a este problema, los hospitales deben priorizar su atención al usuario, lo cual debe realizarse de forma personalizada, enfatizando sus necesidades de cada ser humano. Así mismo la calidad de atención será evaluada de acuerdo a la percepción del usuario, por ello es necesario la

estandarización de las guías y una adecuada atención oportuna al usuario (29).

Atributos de la calidad de atención

La atención con calidad cuenta tiene caracteres, como oportunidad, eficacia, integralidad, accesibilidad, seguridad, respeto, trabajo en equipo y participación social, con ello se cumplirá el proceso de atención de los servicios de salud (30).

Accesibilidad: llamado así porque el usuario puede utilizar los servicios de salud cuando lo necesite, con un trato equitativo, y que dichos servicios estén en un lugar de fácil acceso, con prioridad para discapacitados.

Aceptabilidad: nos indica concientizar a un programa de protección social abarcarse a las necesidades de salud que se dan en el ambiente donde se desenvuelve su actividad, además planea métodos de enseñanza que se orienten a los usuarios en general, sin importarnos raza, género, clase, etnia o discapacitados

Oportunidad: es el medio, mediante el cual se da la posibilidad de obtener un beneficio al acudir a los establecimientos de salud, sin que haya ningún impedimento, para poder llegar al lugar de atención. Esto se dará cumplimiento cuando exista la oferta y la demanda de los servicios de salud, dado a la población.

Seguridad: lugares y espacios donde el usuario, se sienta tranquilo con respecto a las estructuras, instrumentos, y procesos que se dan mediante conocimientos científicos garantizando una buena atención al usuario, minimizando los riesgos a sufrir algún evento dado durante la atención.

Pertinencia: Es cuidado que se brinda usuarios con múltiples cuidados, durante el servicio prestado, utilizando al mejor recurso con el que cuenta

la institución, con conocimiento científico y así evitando, riesgos innecesarios por el bienestar del paciente.

Continuidad: son las intervenciones requeridas, para brindar las atenciones, en los diferentes horarios, para no perjudicar al usuario, todo mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

3.1.1.1 Teorías relacionadas a la calidad de atención

Avedis D. en (1984), mencionado por Torres M. (2011), dice que una calidad de atención, es el parámetro de la atención dada, con el que se logra un equilibrio entre bondades, peligros, procesos, estructura y resultados lo cual sirve para medir la atención prestada al usuario. También, dice que calidad es beneficio máximo, para el usuario vulnerable, con uso de la tecnología y conocimientos de la actualidad (31).

También, Castro, Moreno y Paredes, en su trabajo, refiere que la (OMS), conceptualiza a una atención de calidad que brinda el enfermero, a un nivel muy alto de una perfección profesional, el correcto uso de los recursos, mínimos riesgos, para que hacen uso salud y así lograr una satisfacción muy buena del usuario. Por ello la calidad no es perfecta y es calificado como mala, regular o buena, de acuerdo a la satisfacción del usuario (32).

Así mismo Ruiz, refiere en su trabajo dice, que la calidad de atención se sustenta en sus inicios de la humanidad, eficiencia, continuidad, personalización y oportunidad, entre los cuales son parámetros establecidos a niveles internacional y nacional, que se ven en el recurso de salud durante la atención al usuario (33).

Por lo tanto, Huacallo describe que la atención debe darse de acuerdo a los principios éticos dados en las atenciones de salud, para que el usuario se sienta bien durante su permanencia en el establecimiento de salud (34).

También se entiende que la atención con calidad, es un proceso de invención permanente para lograr que el servicio prestado sea excelente. La calidad debe ser analizado constantemente en las instituciones prestadoras de salud, para que así haya un cambio en los procesos y por ende lograr la capacidad de respuesta buscando satisfacer las necesidades del usuario (35).

Del mismo modo, Santibáñez refiriéndose lo que menciona la Organización Mundial de Salud (OMS) dice que la calidad de atención sanitaria es un proceso en el que se desarrolla, buscando la satisfacción del usuario, priorizando sus necesidades que le aquejan y así lograr una satisfacción (36).

Con todo lo mencionado por los investigadores, se define a la calidad de atención al ligado de procesos, estrategias y acciones el cual se brinda en un establecimiento de salud, bajo estándares internacionales y nacionales, además con parámetros éticos de salud, para así lograr satisfacer las necesidades de cada usuario, orientados solo en lograr una satisfacción de acuerdo al servicio prestado.

Dimensiones:

- Calidad técnica
- Calidad humana
- Calidad de entorno

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición:

Al hablar de satisfacción nos referimos al agrado que logra un paciente cuando hace uso de un determinado servicio, si se cubrió o no sus expectativas, con el servicio prestado (37).

También Salto, refiere que el objetivo primordial, es buscar la satisfacción

del paciente, dando cumplimiento a las necesidades requeridas por el usuario tanto afectivas y emocionales, por ende, lograr mejorar la salud de las personas (38).

Indicadores de la calidad de atención

Guillermo, 2022 refiere, que Donabedian, estableció indicadores de calidad como:

Indicadores de estructura: indicador que menciona de la infraestructura, los dispositivos médicos, que la asistencia se produce. (Como facilidades, equipamiento y métodos de control de calidad y métodos de reembolso) y de los recursos humanos para la atención adecuada del usuario, solo dura un tiempo luego es modificado

Indicadores de proceso: dentro de este indicador se menciona el desempeño de los trabajadores y la funcionabilidad de los centros hospitalarios como las actividades facultativo al hacer el diagnóstico y recomendar o cumplir un tratamiento.

Indicadores de resultado: indicador que evalúa la atención prestada al usuario que acude a los establecimientos de salud, ósea se medirá el impacto que tuvo el usuario, y así ver el logro del grado de satisfacción del paciente respecto de la asistencia si sus problemas de salud fueron resueltos o no (39).

3.2.2.1 Teorías relacionadas del Satisfacción del usuario

Así mismo, Koos en (1954), Donabedian (1966), mencionados por Pazmiño, Rodríguez, Carrión y Moncayo año (2019), ellos refieren que la satisfacción del usuario se obtiene mediante la interacción de las personas que laboran en salud y los usuarios (40).

Así mismo, durante las reuniones que tuvieron se mencionó lo primordial, que la satisfacción del usuario esta dado de acuerdo a la calidad de atención en salud, lo más resaltante fue lo descrito por Donabedian (1966), quien conceptualizo y dijo que la satisfacción de una persona, es un

parámetro de eficacia que toma control de los servicios que atienden con calidad, otorgados en las unidades prestadoras de la salud.

Ruiz, conceptualiza como el grado de bienestar que se verá en el usuario, como su salud se repercute, además sus manifestaciones orales a sus familias y amistades, también al trabajador de salud., lo cual genera un sentimiento de satisfacción en el usuario.

Así mismo la satisfacción del individuo, es la base primordial del cuidado de salud (41).

Saavedra et al, menciona que es que es la dicha que experimenta el adulto mayor, de los servicios prestados (42).

Finalmente, satisfacción es el resultado de la atención de enfermería, basado en el buen trato humano.

Factores influyentes en la satisfacción del usuario

Los componentes, más influyentes para la satisfacción del usuario, es brindar un trato digno, humanizado y respetuoso durante toda la atención, además brindarle un espacio acogedor, cálido, privado y seguro, mediante el cual se brinde paz emocional al individuo, durante el transcurso del cuidado (43).

Dimensiones de satisfacción del usuario

Dentro de las dimensiones se consideró lo siguiente (44).

Dimensión técnica: basada en conocimientos especializados que le permitan utilizar óptimamente cuando se realiza los procedimientos con los equipos médicos durante la atención al usuario.

Dimensión humana: llamada así para analizar y priorizar necesidades, emocionales, afectivas de los individuos, entendiéndose que se le otorgara una atención, digno y humano durante el servicio prestado.

Dimensión del entorno: es todo aquello que percibe el paciente en el lugar donde se encuentra, lo cual será valorado y evaluado mediante los

sentidos, para brindar una respuesta llamada satisfacción.

Dimensiones.

- Dimensión técnica
- Dimensión interpersonal
- Dimensión de entorno

Elementos de la satisfacción del paciente

La satisfacción tiene los siguientes elementos, disponibilidad, Accesibilidad Cortesía: Agilidad Confianza: Competencia, Comunicación, (45).

Los elementos de la satisfacción son:

Disponibilidad: es el servicio que permite al usuario poder acceder a un servicio de salud cuando lo necesite.

Accesibilidad: servicio que accede al usuario asistir a una prestación de salud de manera fácil y sencilla.

Cortesía: el servicio prestado al usuario debe ser dado con un a confianza de forma cordial y con amabilidad, en el trascurso de atención, teniendo en cuenta y priorizando los derechos de cada persona.

Agilidad: es el servicio que se le da al usuario de forma rápida, precisa y breve una atención con cuidado, dejando de lado procesos y trámites que se pueden realizar posteriormente, cuidando la vida del usuario en riesgo.

Confianza: servicio brindado al usuario, permitiéndole sentirse seguro con la atención que le brindo el personal de salud.

Competencia: referida al profesional de salud que brinde la atención, con un trato humano y con el uso de insumos, materiales y equipos en

condiciones buenas.

Comunicación: el trato entre el usuario y personal de salud, debe ser cordial, y con amabilidad, para que el usuario pueda decir sus inconvenientes, y temores al trabajador de salud y así lograr que manifieste sus palabras de forma segura y oportuna.

Importancia de la satisfacción del usuario

Cuando se menciona la jerarquía de la satisfacción del usuario, está se basa en elementos y resultados realizados, cuyo objetivo principal es restablecer la salud del paciente. Lo cual podemos mencionar si el usuario está satisfecho, cumplirá mucho mejor con el tratamiento dado. Por ende, la atención que se da en los servicios de salud debe asegurar la satisfacción del usuario (46).

De acuerdo a lo mencionado, las unidades prestadoras de salud deben mejorar su servicio, para garantizar la satisfacción que esperamos.

Características de la satisfacción del usuario

También Botón, 2017, refiere que satisfacción del usuario tiene varias particularidades, así como un trato digno, que sea humano y empático, que mediante ello se muestre seguro y confiado durante su atención (47).

- La satisfacción del paciente, será de acuerdo a que se brinde un trato con dignidad, humano y con empatía, que se sienta seguro y confiado en el momento de su atención.
- El nivel de satisfacción prestado, será dada de acuerdo a la atención recibida, de todo lo experimentado en las unidades prestadoras de salud.
- Para que una atención en salud genere satisfacción o insatisfacción es realizando investigaciones, sobre los usuarios que acudieron a dicho servicio, experimentados en el tiempo que se atendió, salvaguardando la integridad de cada persona durante su atención dada. Lo cual es

elemento fundamental para valorar y determinar el nivel de una satisfacción del individuo.

Niveles de satisfacción del usuario

también Córdor, 2019, dice que el usuario, al hacer uso del servicio de salud puede manifestar, satisfacción cuando se cumplió sus expectativas esperadas e insatisfacción cuando no se cumplió sus expectativas, todo ello se dará, en el momento que recibe la atención del personal de salud (48).

Insatisfacción: llamada así, cuando el servicio otorgado no cumple con sus expectativas esperadas por la persona.

Satisfacción: llamado así, cuando el servicio dado, cumple con las atenciones desarrolladas antes al usuario. Lo cual será manifestado en satisfacción.

Complacencia: es cuando el servicio recibido sobrepasa las expectativas del usuario en criterios otorgados a las atenciones que recibió, del servicio prestado.

3.3. Marco conceptual

Adulto mayor: llamada también tercera edad. Etapa de vida, caracterizada por una disminución del estado físico y también psicológico y con características fisiológicas que nos acceden a identificar, así como la aparición de canas, arrugas (49).

La calidad: llamada así a la prestación de salud, que debe ser valorada por las personas o grupos de población para incrementar la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados, abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, lo cual puede medirse y mejorarse mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios por los pacientes, las familias y las comunidades (50).

Calidad de atención: prestación que se brinda al usuario con altos estándares, con accesibilidad, equidad y con respuesta a las necesidades de cada persona, con la ayuda de profesionales muy bien calificados para aumentar beneficios y disminuir costos y así esperar una alta satisfacción, por el servicio brindado (51).

Capacidad de Respuesta: Es el cuidado dado de forma inmediata, por el profesional de salud para atender las necesidades del usuario de manera rápido, oportuna, frente a un evento (52).

Satisfacción: es la calificación dada por el usuario al hacer uso de un determinado servicio, se determina el resultado luego de percibir una atención y comparar las expectativas con el cuidado que recibió, antes que reciba atención de salud (53).

Satisfacción del paciente: el grado de coherencia que hay en este nivel, un resultado que ha obtenido una persona al hacer uso de un servicio otorgado (54).

Viviano, (2017) menciona a Donabedian, quien dice que la calidad de atención del enfermero, se considerada todo aquello que se brinda una atención a la persona, un cuidado para asegurar su bienestar y así traer consigo un logro para la institución (55).

También, Kaushal, citado por Orihuela (2021) dice que la satisfacción de un individuo en las unidades prestadoras de salud se menciona, como el acercamiento de los profesionales de salud y personal que está involucrado con la atención de calidad dada lo cual repercutirá en la satisfacción (56).

Finalmente, la Satisfacción de la persona, es el resultado que se consigue de la atención prestada al individuo, cuando acude a las unidades prestadoras de salud (57).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

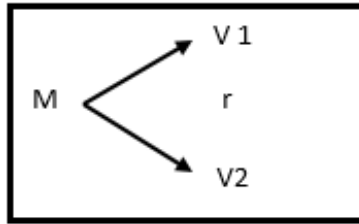
Enfoque. es una investigación que posee un enfoque cuantitativo, también con características interesantes donde demuestran en un cálculo numérico, cerciorarse de las hipótesis establecidas, con ayuda de las estadísticas descriptivas en conclusión con un propósito de establecer procederes y disponer a pruebas teorías donde compromete uso de dos tipos de variables: Independiente y Dependiente (58).

Tipo. Aplicativo y diseño no experimental correlacional, el investigador sólo se limitará a observar las variables a estudiar sin manipular su comportamiento; el estudio es retrospectivo porque los datos se recolectaron después de la planeación y organización de la investigación, de corte transversal y los datos se recogerán durante un periodo determinado de tiempo (59).

Nivel. Correlacional; es el grado de conocimiento en que posee un investigador frente a un problema de estudio según el tema a investigar.

4.2. Diseño de Investigación

Es una investigación de diseño no experimental, mediante un enfoque cuantitativo por el cual admite analizar datos por medios estadísticos el proceder de las variables de igual forma se considera en el siguiente esquema:



Donde:

M: Adulto Mayor

V1: Calidad de atención de enfermería

V2: Satisfacción del usuario

R: Relación entre las variables

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Ha:

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuario adulto mayor en el Hospital San Juan de Dios, Caraz- 2022.

Ho:

No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuario adulto mayor en el Hospital San Juan de Dios, Caraz- 2022.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

H.E.2: Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

H.E.3:

Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

4.4. Identificación de las variables.**Variable 1:**

Calidad de atención

Dimensiones:

- Calidad técnica
- Calidad humana
- Calidad de entorno

Variable 2:

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Dimensión técnica
- Dimensión interpersonal
- Dimensión entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORES | NIVEL Y RANGOS | TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------|---|------------------------------|
| Calidad de atención | D.1: Calidad técnica | Atención Oportuna | Ítems 1 Ítems 2 Ítems 3 | Ordinal | Mala (0 - 12) Regular (13 - 26) Buena (27 - 40) | Cuantitativa |
| | | Atención continua | Ítems 4 Ítems 5 Ítems 6 | | | |
| | | Atención segura | Ítems 7 Ítems 8 | | | |
| | D.2: Calidad humana | Empatía | Ítems 9 Ítems 10 | | | |
| | | Amabilidad | Ítems 11 Ítems 12 | | | |
| | | Respeto | Ítems 13 Ítems 14 | | | |
| | | Comunicación | Ítems 15 Ítems 16 | | | |
| | D.3: Calidad de entorno | Confort y comodidad | Ítems 17 Ítems 20 | | | |
| | | Limpieza | Ítems 18 | | | |
| | | Privacidad | Ítems 19 | | | |
| Satisfacción del usuario | D.1: Técnico | Oportuno | Ítems 3 | Ordinal | Insatisfecho (18 - 29) Regular (30 - 41) Satisfecho (42 - 54) | Cuantitativa |
| | | Continuo | Ítems 6 | | | |
| | | Seguro | Ítems 2 | | | |
| | D.2: Interpersonal | Respeto | Ítems 4 Ítems 17 | | | |
| | | Amabilidad | Ítems 15 Ítems 18 | | | |
| | | Educación | Ítems 11 | | | |
| | | Capacidad | Ítems 10 Ítems 12 | | | |
| | | Escucha | Ítems 5 Ítems 7 | | | |
| | D.3: Entorno | Privacidad | Ítems 1 | | | |
| | | Comodidad | Ítems 13 Ítems 16 | | | |
| | | Limpieza | Ítems 14 | | | |
| | | Ventilación | Ítems 9 | | | |
| | | Iluminación | Ítems 8 | | | |

4.6. Población – Muestra

Población.

la población en estudio estuvo constituida por 215 usuarios adultos mayores, fue tomado del registro diario del servicio de emergencia entre los meses octubre y noviembre año 2022. La población elegida fue amplia, por lo que se optó trabajar con 138 usuarios adultos mayores, lo cual es una representación significativa de la población total elegida.

Así mismo Otzen, nos menciona que el universo o población, es el vínculo de individuos o cosas ya se han conformado por un grupo conformado por elementos, y unidades de estudio (60).

Muestra.

Se utilizó una fórmula para la población finita con el propósito de hallar el tamaño de la muestra, en el cual el nivel de confianza es de 95%, con valor de estándar de un 1.96 y margen de error de 5%, de acuerdo a la fórmula la muestra de la población encuestada fue de 138 usuarios adultos mayores atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios de Caraz (61).

El tamaño de la muestra se determinará empleando la fórmula siguiente:

Fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N - 1)e^2 + PQZ^2}$$

Donde:

N: Tamaño de la población: 215 pacientes adultos directores

P: Proporción existo = 50%

Z: Cuantil de la distribución normal a una confianza de 95% (1.96)

e: Error de precisión con respecto al parámetro estimado: 5%

Reemplazando los valores obtenemos:

$$n = \frac{215 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(215 - 1) * 1.96^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 138$$

La muestra significativa queda con 138 adultos mayores entrevistados

Muestreo

En cuanto la selección de la muestra es probabilístico, aleatorio simple ya que es medible por que posee un número limitado, donde se ha podido determinar la cantidad de la muestra. Tal como Azañero nos menciona que es un método para elegir el tamaño de la población y será escogida a través de una población uniforme (62).

Procesamiento y análisis de información

El procedimiento a seguir, fue solicitar permiso y autorización por escrito al hospital San Juan de Dios, Caraz y el visto bueno de director y la jefa de enfermería; el proceso de obtención de los datos se llevaron a cabo de manera presencial, tuvimos el apoyo del personal de enfermería de turno en la fase de desarrollo del cuestionario, el tiempo estimado para contestar el cuestionario fue de 20 minutos y los instrumentos fueron validados por tres expertos profesionales 1 medico y 2 enfermeras quienes serán los jueces expertos, la confiabilidad será mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach.

La presente investigación tuvo las características siguientes de inclusión y exclusión:

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de Inclusión:

- Adultos mayores que asistieron al servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Caraz 2022.
- Usuarios adultos mayores que desearon participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios adultos mayores que estuvieron LOTEPE.
- Adultos mayores, hombres y mujeres
- Usuarios adultos mayores que acudieron en meses de noviembre y diciembre año 2022.

Criterio de exclusión:

- Adultos mayores que no acudieron al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz 2022
- Usuarios adultos mayores que no autorizaron participar de la investigación.
- Usuarios adultos mayores que no estuvieron LOTEPE.
- Adultos mayores, hombres y mujeres que no alcanzaron los 60 años de edad
- Usuarios adultos mayores que no acudieron en los meses de noviembre y diciembre del 2022.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

Inicialmente se modificará el instrumento para la recolección de información, los que fueron validados por juicio de expertos información precisa, relevante en los casos de los adultos mayores del hospital san juan de Dios-Caraz, 2022, usé como instrumentos las encuestas, Valverde (2019), por ello el objetivo fue recolectar información que requiere de una planificación apropiado que implica a alcanzar en una totalidad de la información y cumplir con los objetivos del estudio esperado (63).

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica del cuestionario y la escala Likert de Lic. Flor Eliana Guerra Guillen adaptación propia en la calidad de atención de enfermería y Lic. Valverde D. Utilizo una encuesta en forma directa en la satisfacción al usuario lo cual fue dirigido a usuarios adultos mayores atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios - Caraz.

Instrumento.

Cuestionario para evaluar la calidad de atención: cuyo objetivo fundamental es conocer el nivel de calidad de atención, lo cual está estructurado por dimensiones encontradas en bases teóricas, como calidad técnica, humana, y de entorno.

Los expertos validaron la información revisando el trabajo del cuestionario se sometió al juicio de los profesionales sanitarios. Salud como jueces, dan su veredicto sobre redacción y comprender las preguntas del cuestionario para medir el nivel de calidad Cuestionario de calidad Atención.

Ficha técnica del primer Instrumento

| Nombre | Cuestionario de calidad de atención |
|-----------------------|--|
| Autor (a): | Modificado |
| Modificado: | Por los Autores |
| Objetivo del estudio: | Medición del nivel de la calidad de atención de enfermería del hospital San Juan de Dios - Caraz, 2022 |
| Procedencia | Perú |
| Administración: | 2 persona /Físico |
| Duración: | 20 minutos |
| Muestra: | 138 participantes |
| Dimensiones | Calidad técnica Calidad humana Calidad de entorna |
| Escala valorativa | 0=Nunca 1= A veces 2 = Siempre |

Cuestionario para evaluar la satisfacción: cuyo objetivo fundamental es determinar el nivel de satisfacción, que está estructurado por las dimensiones que están en sus bases teóricas, mencionadas como: Técnico, interpersonal y entorno.

Los expertos validaron la información revisando el trabajo del cuestionario se sometió al juicio de los profesionales sanitarios. Salud como jueces, dan su veredicto sobre redacción y comprender las preguntas del cuestionario para medir el nivel de calidad Cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Ficha técnica del segundo instrumento

| Nombre | Cuestionario de satisfacción del usuario |
|-----------------------|--|
| Autora (a): | Valverde D. |
| Objetivo del estudio: | Medición del nivel de Satisfacción del Hospital San Juan de Dios - Caraz, 2022 |
| Procedencia: | Perú |
| Administración: | 2 personas/ Físico |
| Duración: | 20 minutos |
| Muestra: | 138 participantes |
| Dimensiones: | Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensión entorno |
| Escala valorativa: | 1=Nunca 2= A veces 3= Siempre |

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Variable 1: Calidad

En el presente instrumento se logró obtener de acuerdo con resultado estadístico de Alfa de Cronbach que fue el 0.831, siendo un nivel de alta confiabilidad, lo cual demuestra la fiabilidad del instrumento y la consistencia de recolección de datos. El cuestionario fue modificado por la autora Flor Eliana Guerra Guillen en su estudio denominado "Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud de

los aquejes, Ica - 2021”, fue validado según criterio de 3 jueces expertos. Para su confiabilidad, donde se llevó a cabo una prueba piloto con 138 adultos mayores que acudieron por emergencia. De forma aleatoria, lo cual se determinó con el alfa de crombach, con una coherencia de 0,831 Considerando de manera general un cuestionario de 38 ítems.

Variable 2: Satisfacción

En el presente instrumento se logró obtener de acuerdo con resultado el Alfa de Cronbach que fue el 0.860 siendo un nivel de alta confiabilidad, lo cual demuestra la fiabilidad del instrumento y la consistencia para ejecutar la recolección de datos. El cuestionario fue utilizado por la autora Valverde D. en su tesis denominado “Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el centro de salud de los aquejes, Ica - 2021”, fue validado según criterio de 3 jueces expertos. Para su confiabilidad, se realizó la prueba piloto con 138 adultos mayores que acudieron por emergencia. De forma aleatoria, lo cual se determinó con el alfa de crombach, con una coherencia de 0,831 considerando de manera general un cuestionario de 38 ítems.

V. RESULTADOS

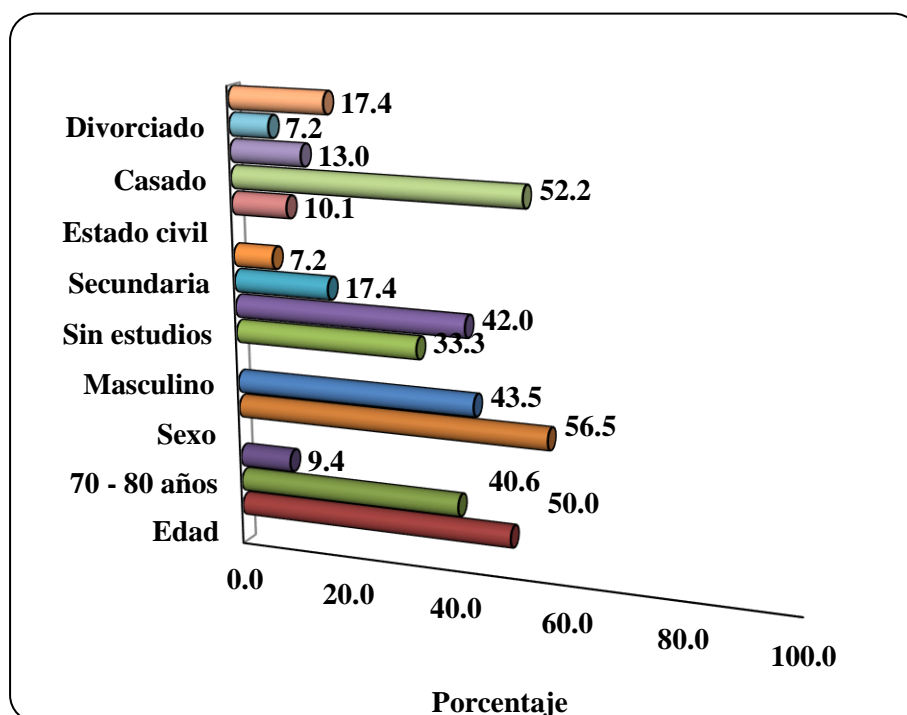
5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1. Variables de caracterización

| Variable (n=138) | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Edad | | |
| < 70 años | 69 | 50.0 |
| 70 - 80 años | 56 | 40.6 |
| > 80 años | 13 | 9.4 |
| Sexo | | |
| Femenino | 78 | 56.5 |
| Masculino | 60 | 43.5 |
| Grado de instrucción | | |
| Sin estudios | 46 | 33.3 |
| Primaria | 58 | 42.0 |
| Secundaria | 24 | 17.4 |
| Superior | 10 | 7.2 |
| Estado civil | | |
| Soltero | 14 | 10.1 |
| Casado | 72 | 52.2 |
| Conviviente | 18 | 13.0 |
| Divorciado | 10 | 7.2 |
| Viudo | 24 | 17.4 |

Fuente: Matriz de datos

Figura 1. variables de caracterización



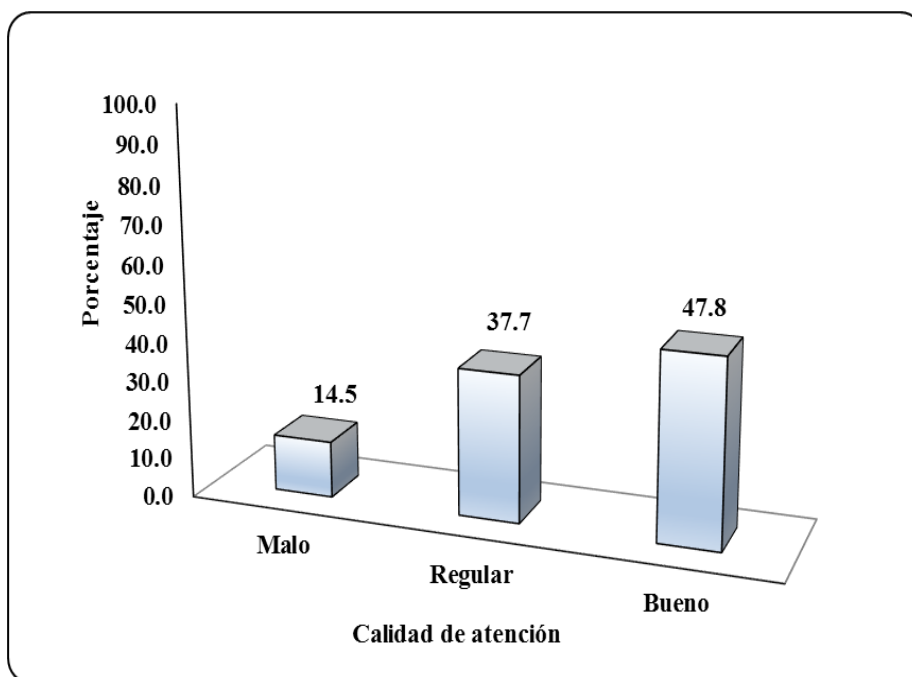
Fuentes de Elaboración propia

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería

| Calidad de atención | N | % |
|---------------------|-----|-------|
| Malo | 20 | 14.5 |
| Regular | 52 | 37.7 |
| Bueno | 66 | 47.8 |
| Total | 138 | 100.0 |

Fuente: Matriz de datos

Figura 2. Calidad de atención de enfermería



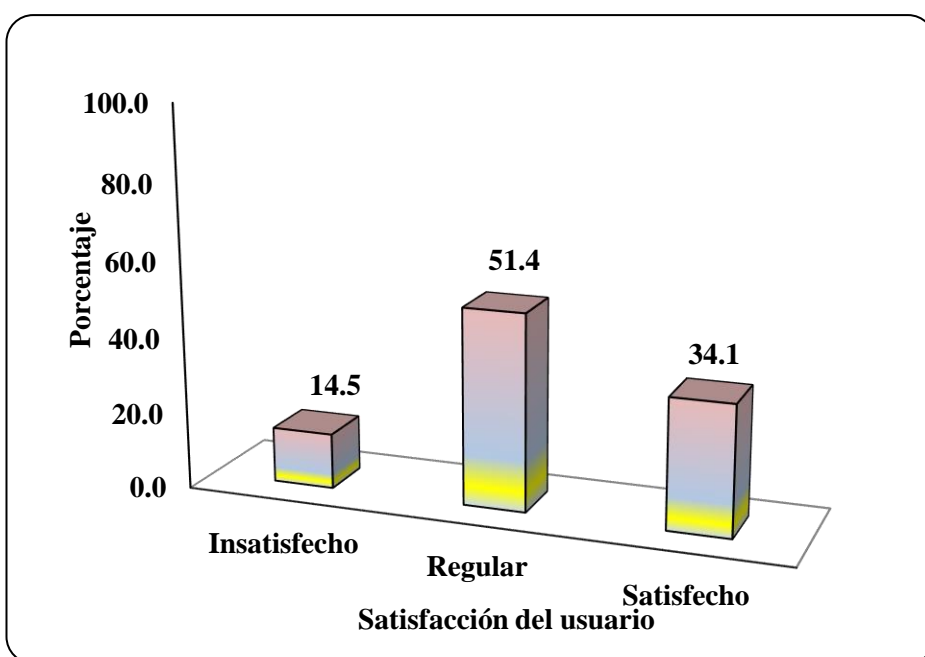
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Satisfacción del usuario

| Satisfacción del usuario | N | % |
|--------------------------|-----|-------|
| Insatisfecho | 20 | 14.5 |
| Regular | 71 | 51.4 |
| Satisfecho | 47 | 34.1 |
| Total | 138 | 100.0 |

Fuente: Matriz de datos

Figura 3. Satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

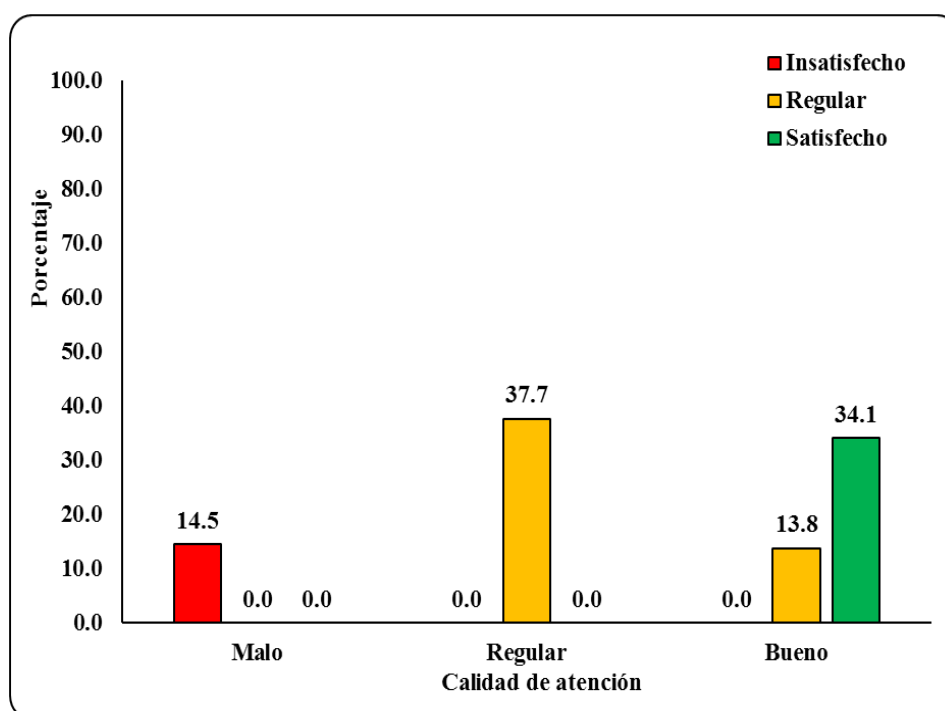
Tabla 4. Relación entre la variable de Calidad de atención y satisfacción del usuario.

| Calidad de atención | Satisfacción del usuario | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|------|---------|------|------------|------|-------|-------|
| | Insatisfecho | | Regular | | Satisfecho | | Total | |
| | N | % | N | % | N | % | n | % |
| Malo | 20 | 14.5 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 20 | 14.5 |
| Regular | 0 | 0.0 | 52 | 37.7 | 0 | 0.0 | 52 | 37.7 |
| Bueno | 0 | 0.0 | 19 | 13.8 | 47 | 34.1 | 66 | 47.8 |
| Total | 20 | 14.5 | 71 | 51.4 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |

$X^2=209.974$ gl=4 p=0.000

Fuente: Matriz de datos

Figura 4. Relación entre la variable de Calidad de atención y satisfacción del usuario.



Fuente: Elaboración propia

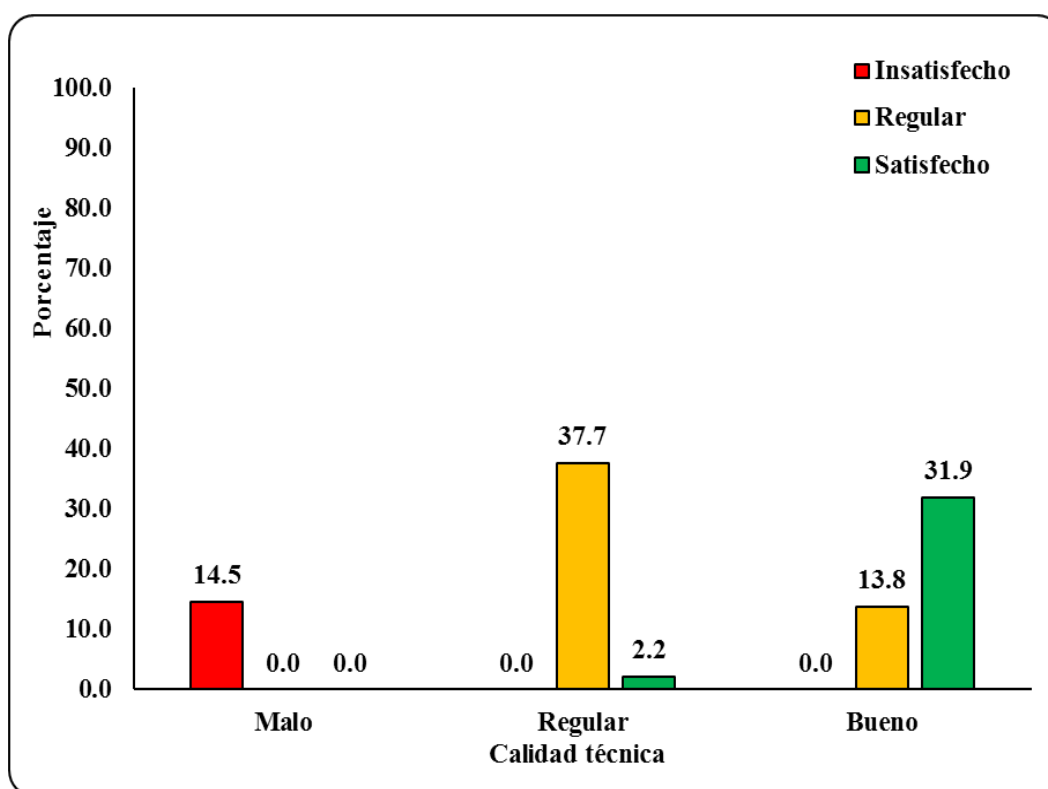
Tabla 5. Resultados de dimensión de Calidad técnica y satisfacción.

| Calidad técnica | Satisfacción del usuario | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|------|---------|------|------------|------|-------|-------|
| | Insatisfecho | | Regular | | Satisfecho | | Total | |
| | N | % | n | % | N | % | N | % |
| Malo | 20 | 14.5 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 20 | 14.5 |
| Regular | 0 | 0.0 | 52 | 37.7 | 3 | 2.2 | 55 | 39.9 |
| Bueno | 0 | 0.0 | 19 | 13.8 | 44 | 31.9 | 63 | 45.7 |
| Total | 20 | 14.5 | 71 | 51.4 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |

$X^2=197.404$ gl=4 p=0.000

Fuente: Matriz de datos

Figura 5. Resultados de dimensión de Calidad técnica y satisfacción.



Fuente: Elaboración propia

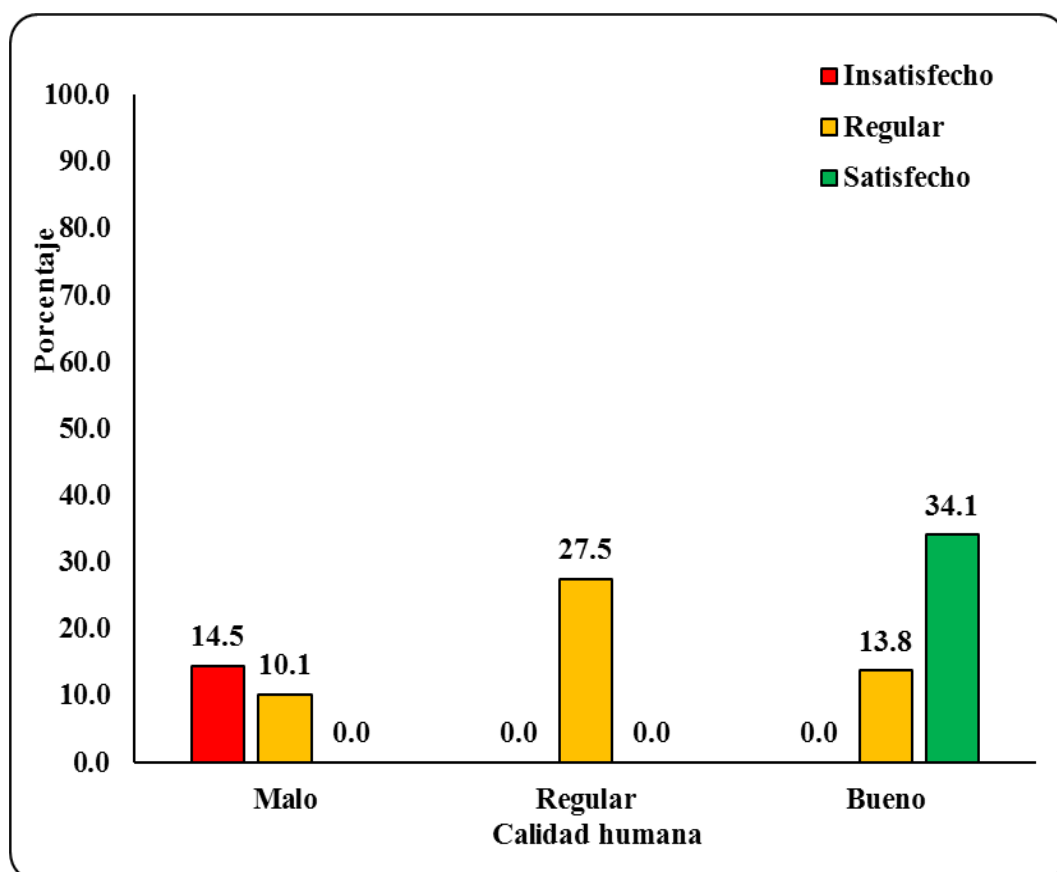
Tabla 6. Resultados de la dimensión Calidad humana y satisfacción.

| Calidad humana | Satisfacción del usuario | | | | | | | |
|----------------|--------------------------|------|---------|------|------------|------|-------|-------|
| | Insatisfecho | | Regular | | Satisfecho | | Total | |
| | N | % | N | % | n | % | N | % |
| Malo | 20 | 14.5 | 14 | 10.1 | 0 | 0.0 | 34 | 24.6 |
| Regular | 0 | 0.0 | 38 | 27.5 | 0 | 0.0 | 38 | 27.5 |
| Bueno | 0 | 0.0 | 19 | 13.8 | 47 | 34.1 | 66 | 47.8 |
| Total | 20 | 14.5 | 71 | 51.4 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |

$X^2=137.144$ gl=4 p=0.000

Fuente: Matriz de datos

Figura 6. Resultados dimensión Calidad humana y satisfacción.



Fuente: Elaboración propia

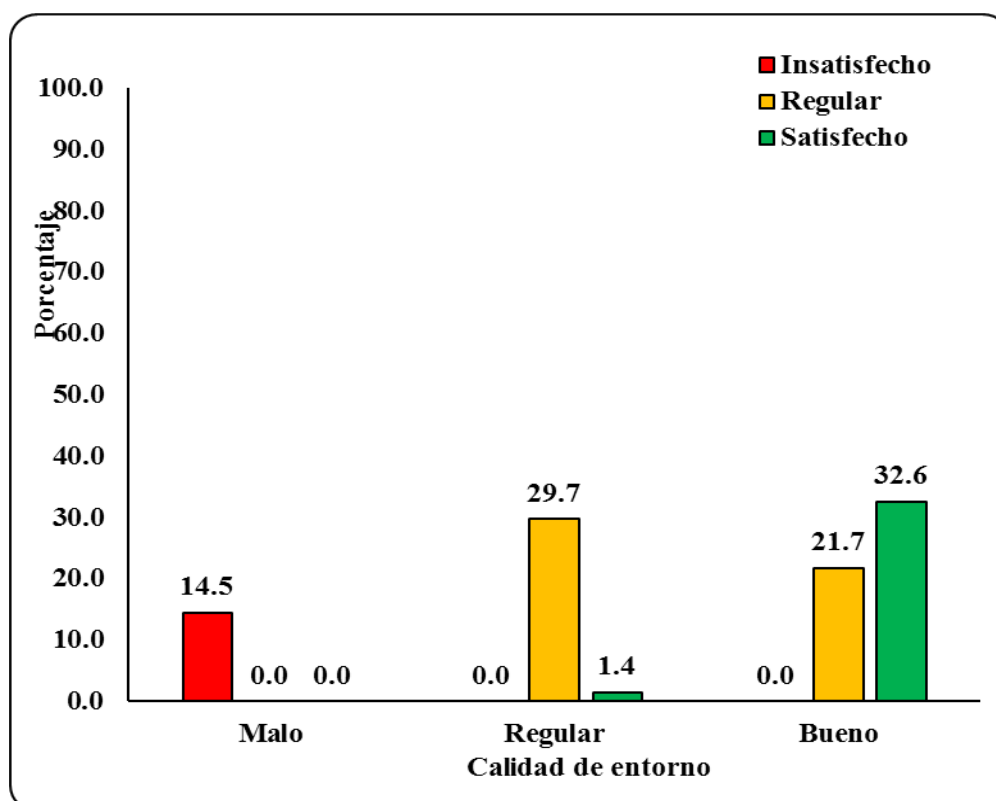
Tabla 7. Resultados de dimensión de Calidad de entorno y satisfacción.

| Calidad de entorno | Satisfacción del usuario | | | | | | | |
|--------------------|--------------------------|------|---------|------|------------|------|-------|-------|
| | Insatisfecho | | Regular | | Satisfecho | | Total | |
| | n | % | n | % | N | % | n | % |
| Malo | 20 | 14.5 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 20 | 14.5 |
| Regular | 0 | 0.0 | 41 | 29.7 | 2 | 1.4 | 43 | 31.2 |
| Bueno | 0 | 0.0 | 30 | 21.7 | 45 | 32.6 | 75 | 54.3 |
| Total | 20 | 14.5 | 71 | 51.4 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |

$X^2=178.857$ gl=4 p=0.000

Fuente: Matriz de datos

Figura 7. Resultados dimensión Calidad de entorno y satisfacción.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de resultados

Respecto la edad de los adultos mayores atendidos fueron el 50% tienen menor de 70 años, en tanto que, el 40.6% tienen de 70 a 80 años. Asimismo, el 56.5% son femeninos y el 43.5% son masculinos, con el grado de instrucción tenemos sin estudios 33.3% estudios primarios 42% con estudios secundarios 17% estudios superiores 7.2%, en caso de estado civil solteros 10.1% casados 52.2% convivientes 13% divorciados 7.2% viudos 17.4%. (Tabla y figura 1).

En cuanto a la variable calidad de atención de enfermería se aprecia que el 47.8% percibieron calidad de atención buena, el 37.7% percibieron regular la calidad de atención, y 14.5 % percibieron una calidad mala. (Tabla y figura 2).

En cuanto a la variable satisfacción del usuario se aprecia que el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 34.1% se mostraron satisfechos, y el 14.5% se mostraron insatisfechos. (Tabla y figura 3)

En cuanto a la relación de la Calidad de atención y Satisfacción del usuario, se aprecia que el 47.8% 34.1% como buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 37.7 % percibieron regular calidad de atención, y el 34.1% mostraron satisfechos, se evidencia que el 14.5% percibieron mala la calidad, y el 14.5% se mostraron insatisfechos. (Tabla y figura 4).

En cuanto a la relación de la Calidad técnica se aprecian que el 45.7% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un grado regular de satisfacción, el 39.9% la atención es regular, y el 14.5% percibieron una mala calidad de atención y el 14.5% se mostraron insatisfechos (tabla y figura 5).

En cuanto a la relación de la Calidad humana se aprecian que el 47.8% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 27.5% la atención es regular, y el 34.1% se mostraron satisfechos, el 24.6% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos. (Tabla y figura 6).

En cuanto a la relación de la Calidad de entorno se aprecian que el 54.3% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 31.2% la atención es regular, y el 34.1% se mostraron satisfechos, el 14.5% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos. (Tabla y figura 7).

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Se procedió a comparar los resultados que se obtienen, con los antecedentes que se presenta en el marco teórico, con el propósito de medir la potencia de la investigación. Para los teóricos el aspecto más importante es la discusión ya que en este punto se realiza la triangulación del estudio, en el cual interactúan los resultados del estudio, los antecedentes y la base teórica.

En la metodología de la investigación, en relación con el nivel de estudio, es de tipo correlacional. Cuyo propósito con este tipo de estudios es establecer una posible relación o asociación entre ambas variables de estudio. La prueba de kolmogorov – Smirnov y Shapiro – Wilk, determino el uso del coeficiente de correlación de Spearman, para para probar la asociación entre las variables, del mismo modo, se fijó el nivel de significación teórica es de 0,05, como referente para establecer la aceptación o rechazo de las hipótesis de investigación.

La descripción del análisis de los datos presento como resultado que, en la variables de atención de enfermería se aprecio que el 47.8% percibieron calidad como buena, el 37.7% percibieron como calidad de atención regular y un 14.5 % percibieron una calidad mala, así mismo en la variable satisfacción del usuario se aprecio que el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 34.1% se mostraron satisfechos, y el 14.5% se mostraron insatisfechos, en cuanto a la relación de la Calidad de atención y Satisfacción del usuario, se apreciao que el 47.8% 34.1% como buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 37.7 % percibieron una calidad de atención regular, y el 34.1%mostraron satisfechos, se evidencia que el 14.5% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos, sobre la relación de la Calidad técnica se aprecian que el 45.7% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un

grado de satisfacción regular, el 39.9% la atención es regular, y el 14.5% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos, en relación de la Calidad humana se aprecian que el 47.8% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 27.5% la atención es regular, y el 34.1% se mostraron satisfechos, el 24.6% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos, en cuanto a la relación de la Calidad de entorno se aprecia que el 54.3% la atención es buena, y el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 31.2% la atención es regular, y el 34.1% se mostraron satisfechos, el 14.5% percibieron la calidad de atención como malo y el 14.5% se mostraron insatisfechos. es por ello existe una relación significativa.

PRUEBA DE NORMALIDAD

1. Formulación de la hipótesis estadística.

Ho: Los datos cumplen a la distribución normal.

H1: Los datos No cumplen a la distribución normal.

2. Elección del nivel de significancia (α).

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. El valor se asume importancia como probabilidad de éxito o riesgo de investigadores, por la aceptación o rechazo de hipótesis alternativas.

3. Prueba estadística a emplear

Tener en cuenta que la muestra de investigación es mayor a 50 datos, se determina utilizar la prueba de Kolmogorov- Smirnov. Esta prueba se llama de Kolmogorov- Smirnov, también conocida como “p-value” según Asymptotic sig. (al final de la tabla), que nos permite saber si usaremos una prueba paramétrica o una prueba no paramétrica.

Tabla 8. Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov^a

| <i>Pruebas de normalidad</i> | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------------|
| Variables / Dimensiones | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | | Resultado |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. | |
| Calidad de atención | 0.140 | 138 | 0.000 | 0.897 | 138 | 0.000 | No normal |
| Calidad técnica | 0.138 | 138 | 0.000 | 0.899 | 138 | 0.000 | No normal |
| Calidad humana | 0.145 | 138 | 0.000 | 0.884 | 138 | 0.000 | No normal |
| Calidad de entorno | 0.140 | 138 | 0.000 | 0.913 | 138 | 0.000 | No normal |
| Satisfacción del usuario | 0.259 | 138 | 0.000 | 0.794 | 138 | 0.000 | No normal |
| Técnico | 0.162 | 138 | 0.000 | 0.865 | 138 | 0.000 | No normal |
| Interpersonal | 0.264 | 138 | 0.000 | 0.840 | 138 | 0.000 | No normal |
| Entorno | 0.285 | 138 | 0.000 | 0.767 | 138 | 0.000 | No normal |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionarios aplicados a los encuestados

4. Criterio de decisión

Si el valor $p < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Si $p \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a . Si el valor $p < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Si $p \geq 0,05$, se acepta a la H_0 y se rechaza la H_a .

Fuente: Matriz de datos

5. Decisión y conclusión

H_0 No fue rechazado debido a valores de $p > 0,05$ en todos los datos tenía una distribución normal y, por lo tanto, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman ya que las variables presentan normalidad en los datos. La H_0 se rechaza por estas razones, que los datos mostrados tienen una distribución no normal.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Existe significativa relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple las 3 hipótesis específicas de la investigación.

1. Formulación de la hipótesis estadística.

H1: Existe significativa relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$P = 0$$

H0: No existe significativa relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$P \neq 0$$

2. Elección del nivel de significancia (α).

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. El valor se asume importancia como probabilidad de éxito o riesgo de investigadores, por la aceptación o rechazo de hipótesis alternativas

3. Selección de la prueba estadística

Teniendo en cuenta que los miembros de la muestra son Aleatorizado y probado para la normalidad datos, Se realiza utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

4. Lectura del p – valor (sig)

Valor p o significación estadística (sig.) encontrado en la ventana El resultado después de que SPSS versión 27 procesó los datos, Como se muestra en la Tabla 12, esto indicará si qué.

Tabla 9. Correlaciones entre calidad de atención y satisfacción.

| | | | Calidad de atención | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,820** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 138 | 138 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,820** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 138 | 138 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Matriz de datos

5. Decisión estadística

Para valorar una decisión estadística de aceptar o rechazar la H_a se usó un método para probar el valor de “p” (sig), de tal manera que se acepta la H_a si el valor de “p” (sig), $\leq \alpha$, en caso contrario se acepta la H_0 , en caso contrario se rechaza.

En cuanto a la tabla 9, se verificó que el coeficiente de correlación de Spearman entre las 2 variables de estudio es $p = 0,820$ bilateral, lo cual se interpreta como una correlación entre las variables con un coeficiente de correlación, donde mide el grado de agrupación entre variables. En la tabla 9, el valor $p = 0,000$ sig. (bilateral), se compara con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y tiene que $0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Hospital San Juan de Dios, Caraz- 2022.

Por lo tanto, se cumple la hipótesis general de investigación. Es por ello que se rechaza la H_0 , ya que existe relación directa y significativa bilateral entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H_1 : existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho = 0$$

H_0 : No existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significancia (α).

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. Alcanzar el valor de significancia es asumido por el investigador como la probabilidad de éxito o riesgo para aceptar o rechazar hipótesis alternativas.

3. Selección de prueba estadística

Tener en cuenta que los miembros de la muestra son seleccionados al azar y se ha realizado una prueba de normalidad de los datos, se utilizó el coeficiente de correlación media de Spearman ya que las variables muestran normalidad en los datos.

4. Lectura del P-valor (sig)

El valor de p o significación estadística (sig.) que se encuentra en la ventana de resultados de SPSS versión 27, que se muestra en la tabla después de procesar los datos, se utilizará para decidir si aceptar o rechazar H_a .

Tabla 10. Correlaciones de calidad técnica y satisfacción

| | | | Calidad técnica | Satisfacción del usuario |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,794** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 138 | 138 |
| Satisfacción del usuario | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,794** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 138 | 138 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Matriz de datos

5. Decisión estadística

Para que se pueda aceptar o rechazar la H_a , se aplica el método del valor de la probabilidad "P" (sig.), ya que si el valor de "P" (sig.) $\leq \alpha$, se acepta la H_a , caso contrario se le rechaza, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables de estudio es: $p = 0,794$, lo cual se observó que existe correlación positiva con una relación directa y significativa entre las dos variables, Según la tabla 10 el valor de significación observada del coeficiente de correlación de $p = 0,000$ sig. (bilateral) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, lo cual significa que existe relación entre la calidad técnica y satisfacción en usuarios adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 1 de la investigación.

Hipótesis Específica 2

1. Formulación de las hipótesis Estadística

H₁: Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho = 0$$

H₀: No existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significancia (a).

El nivel de significación teórica $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. Y se asumió como valor de significancia la probabilidad de éxito y riesgo por el tamaño del investigador, por la cual se acepta o rechazan hipótesis alternas.

3. Selección de la prueba estadística

Tener en cuenta que los miembros de la muestra son seleccionados al azar y se ha realizado una prueba de normalidad de los datos, se utilizara el coeficiente de correlación media de Spearman ya que las variables muestran normalidad en los datos.

4. Lectura del p- valor (sig.)

El valor de p o significación estadística (sig.) que se encuentra en la ventana de resultados de SPSS versión 27, que se muestra en la tabla después de procesar los datos, se utilizaro para decidir si aceptar o rechazar H_a.

Tabla 11. Correlaciones entre Calidad humana y Satisfacción del usuario.

| | | | Calidad humana | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad humana | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,869** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 138 | 138 |
| Satisfacción del usuario | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,869** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 138 | 138 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Matriz de datos

5. Decisión estadística

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman Sig. (bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 2 de la investigación.

Hipótesis Especifica 3

Existe relación entre la calidad de entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

1. Formulación de las hipótesis Estadística

H₁:Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho = 0$$

H₀: No existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significancia (a)

El nivel de significación teórica $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. Y se asumió como valor de significancia la probabilidad de éxito i riesgo por el tamaño del investigador, por la cual se acepta o rechazan hipótesis alternas.

3. Selección de la prueba estadística

Tener en cuenta que los miembros de la muestra son seleccionados al azar y se ha realizado una prueba de normalidad de los datos, se utilizo el coeficiente de correlación media de Spearman ya que las variables muestran normalidad en los datos.

4. Lectura del p- valor (sig.)

El valor de p o significación estadística (sig.) que se encuentra en la ventana de resultados de SPSS versión 27, que se muestra en la tabla después de procesar los datos, se utilizo para decidir si aceptar o rechazar H_a.

Fuente Matriz de datos

Tabla 12. Correlaciones entre la Calidad de entorno y la satisfacción del usuario

| | | | Calidad de entorno | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de entorno | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,793** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 138 | 138 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,793** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 138 | 138 |

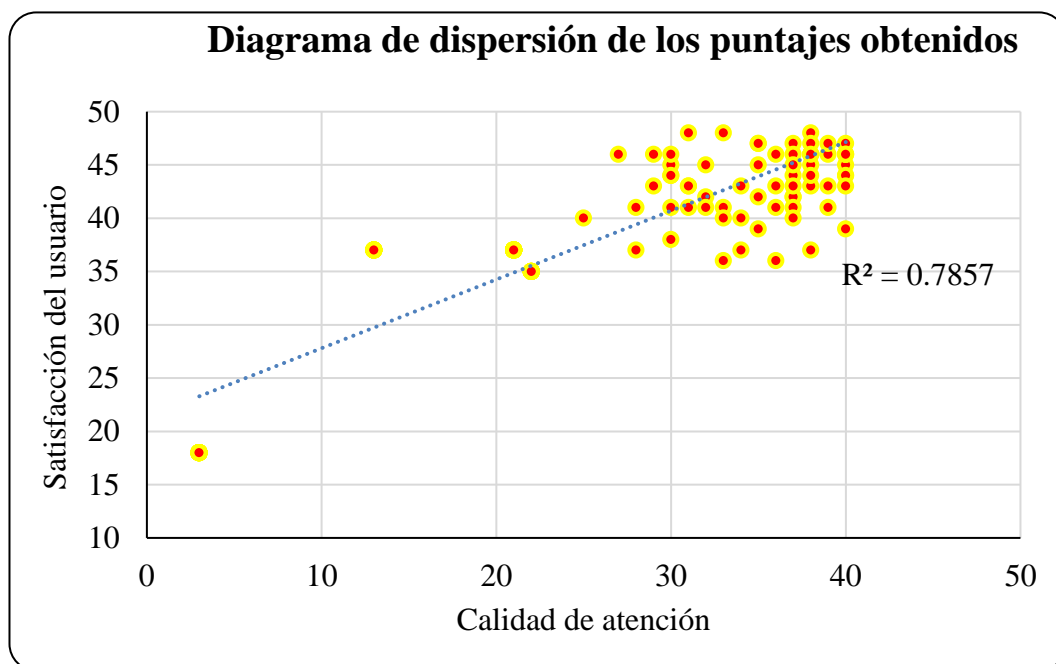
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente Matriz de datos

5. Decisión estadística

Para aceptar o rechazar H_a se aplica el método del valor probabilístico "P"(sig.), ya que H_a se acepta si el valor de "P"(sig.) $\leq \alpha$, en caso contrario se rechaza. Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman Sig. (bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual significa que existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción de los usuarios adultos mayores que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 3 de la investigación.

Tabla12: Diagrama de dispersión de los puntajes obtenidos.



Fuente: matriz de datos

5. Decisión estadística

Para que se pueda aceptar o rechazar la H_a , se aplica el método del valor de la probabilidad “P” (sig.), ya que si el valor de “P” (sig.) $\leq \alpha$, se acepta la H_a , caso contrario se le rechaza.

En cuanto a la tabla 9, se verifica que el coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables de estudio es $p = 0,820$ bilateral, lo cual se interpreta como una correlación entre las variables con un coeficiente de correlación, donde mide el grado de agrupación entre variables. En la tabla 9, el valor $p = 0,000$ sig. (bilateral), se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y tiene que $0,000 > 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Quiere decir que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Hospital San Juan de Dios, Caraz- 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis general de investigación. Es por ello que se rechaza la H_0 , ya que existe relación directa y significativa bilateral entre ambas variables.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Se obtiene resultados de la investigación que, si existe una relación significativa entre las variables de estudio, ya que el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,820 y el p - valor de 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos de la presente investigación, con ello se han realizado comparaciones con otros estudios para determinar la relación, mencionando entre ellas el estudio realizado por Saavedra 2022, lo cual tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el centro asistencial Policlínico Manrique Nevado, de igual manera la metodología pertenece a un tipo estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional. Por lo tanto, se concluyó que existe fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del adulto mayor; los resultados fue que el 52% destacaron un nivel alto de la calidad de atención en el servicio y el 60% mostraron un nivel alto de satisfacción por lo mismo se asemejan al estudio realizado. También se tuvo el estudio de Medina D.2021, la finalidad fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del adulto mayor en el centro de salud mental comunitario, la metodología pertenece a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Concluyo que existe correlación relevante entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor es alta; los resultados se asemejan con relevancia al estudio realizado que el 100% indica que la calidad de atenciones alta . Así mismo el estudio de Ramos M.2021, su objetivo fue determinar la satisfacción del usuario y la calidad de cuidado que brinda el personal de salud del centro quirúrgico del hospital. Eliazar Guzmán Barrón, con una metodología de enfoque cuantitativa, descriptiva y correlacional, concluyo que si existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de cuidado; los resultados valorados como bueno es de 82.2% y se

asemejan con relevancia al estudio realizado. De igual modo el estudio de Quispe E.2022, el propósito fue determinar la relación la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario hospitalizado en observación de emergencia, la metodología pertenece a un estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Finalmente Concluyo que existe relación altamente significativa entre las percepciones de calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario; los resultados de buena calidad de atencion fue el 91.4%, y un 98.6 % mostraron un grado de satisfacción medio por lo mismo son similares al estudio.

CONCLUSIONES

La investigación realizada llegó a las siguientes conclusiones:

En respecto al objetivo general, se puede determinar si existe una relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022, habiendo logrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,820 y el p - valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resultados de los objetivos específicos 1, se obtuvo la identificación de la relación entre calidad técnica y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022, se ha logrado obtener un coeficiente de correlación de Spearman sig. (bilateral) de 0,000 y es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Lo cual significa que existe relación entre la calidad técnica y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 1 de la investigación.

Resultados de los objetivos específicos 2, se obtuvo la identificación de la relación entre calidad humana y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022, se ha logrado obtener un coeficiente de correlación de Spearman Sig.(bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que Existe relación entre la calidad humana y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 2 de la investigación.

Resultados de los objetivos específicos 3, se obtuvo la identificación de la relación entre calidad de entorno y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz,

2022, se ha logrado obtener un coeficiente de correlación de Spearman Sig.(bilateral) = 0.000, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022. Por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 3 de la investigación.

RECOMENDACIONES

En cuanto a los resultados, los adultos mayores encontraron que el 47.8% percibieron buena calidad de atención; el 37.7% percibieron calidad de atención regular y un 14.5 % percibieron una calidad mala, así mismo se aprecia que el 51.4% mostraron un grado de satisfacción regular, el 34.1% se mostraron satisfechos, y el 14.5% se mostraron insatisfechos; se recomienda a la jefatura de emergencia identificar y realizar una continua orientación para mejorar la calidad de la atención y así lograr altos niveles de satisfacción en los usuarios adultos mayores.

En función de los resultados obtenidos de nuestra variable se pueden representar diferentes deficiencias en la calidad de atención observando que el 14.5% de las personas mayores percibieron mala calidad de la atención a consecuencia de ello se mostraron insatisfechos, por lo que se recomienda a la jefatura de emergencia, para que el personal sea empático, y así brindar una atención con calidad y calidez, y fomentar un trato adecuado con los usuarios adultos mayores.

El personal que labora en emergencia deberá brindar una atención apropiada al adulto mayor, informando las reglas del servicio, aclarando sus dudas y temores, también es necesario darles consejos, recomendaciones y hablar con sencillez de tal forma que el mensaje pueda ser entendido por los pacientes.

Así mismo se debe satisfacer al adulto mayor, brindándole una atención oportuna y segura, priorizando su atención, inspirando confianza, atención individualizada, identificando y priorizando sus necesidades en la atención prestada. Igualmente se debe contar siempre con equipos de vanguardia, ambientes limpios, e instalaciones físicas modernas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Geriátría. ING: Envejecimiento de Salud, México [Internet]. 13 de noviembre de 2017. [Citado 05/11/2022]. Disponible en <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Z-FY1vsJQDEJ:www.geriatria.salud.gob.mx/contenidos/institucional/envjecimiento.html&cd=19&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
2. Organización Mundial de la Salud. OMS: Envejecimiento y Salud. [Internet]. 1 de octubre de 2022. [Citado 05/11/2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
3. Organización Panamericana de salud, Organización Mundial de salud. OPS/OMS: Perú - RECURSOS HUMANOS Y EL ADULTO MAYOR. [Internet]. 2005 [Citado 05/11/2022]. Disponible en: https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=613:recursos-humanos-adulto-mayor&Itemid=719
4. Fernández C. El desalentador panorama del adulto mayor en Colombia. [Internet]. 12 de mayo de 2018. [Citado 05/11/2022]. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/panorama-del-adulto-mayorencolombia-2018-517356>
5. Silver Eco. Envejecimiento de la población: Cifras y estadísticas. [Internet]. 2020. [Citado 05/11/2022]. Disponible en: <http://www.silvereco.org/es/statistics/>
6. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú Med Exp Salud Publica.2019;36(4):620-8 Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018. [Internet] 2019. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

7. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020;20(3):397-403. [Internet] julio 2020. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
8. Imaginario A. Significado de Humanización. Universidad Central de Venezuela. [Internet] 17 de mayo de 2019. [Citado 05/11/2022] Disponible en: <https://www.significados.com/humanizacion/>
9. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Revista ACC CIETNA Vol. 6. N° 2 (2019): 68-82. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. [Internet] 2019. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/687>
10. Pacheco H, Romero K. Percepción del paciente adulto de la calidad de atención y trato humanizado del profesional de Enfermería - Cajamarca. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Cajamarca: Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/881/1/Karina%20Liliana%20Romero%20Hoyos.pdf>
11. Mutre K, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador. [Internet]. 20 de enero de 2020. [Citado 05/11/2022]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284109/83-texto-del-articulo-259-1-10-20200829.pdf>
12. Cruz D. Calidad del cuidado enfermero percibida por los usuarios de medicina interna del Hospital General Isidro Ayora, período mayo 2019 – abril 2020. [tesis previa a la obtención del título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad nacional de Loja, 2020. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23343/1/Dianalsabel_CruzCaraguay%281%29.pdf
13. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente). [Internet]. 18 de diciembre de 2020. Vol. 5 N° 6-1 (2020), 4 –

23. Disponible en:
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324
14. Rivera F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. La Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. [Internet]. 6 de julio de 2019. Vol. 3, N°3, p. 162-177. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
15. Cedeño E. satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la ciudad de esmeraldas. [tesis previa a la obtención del título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Pontificia universidad católica del Ecuador sede Esmeraldas; 2017. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%20C3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf>
16. Gonzáles L. Calidad percibida de la atención de enfermería en los usuarios del área de emergencia del hospital “Manuel Ignacio Monteros” IESS Loja–2016. [Tesis previa a la obtención del título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2017. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18718/1/TESIS%20LILIANA%20GONZALEZ.pdf>
17. Saavedra S. Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78521/Saavedra_RSM-SD.pdf?sequence=1
18. Medina D. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021 [tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73814/Medina_DDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico, Hospital Eliazar Guzmán Barrón – Chimbote, 2021. [Tesis para optar el grado académico de doctora en salud pública]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2021. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Julca W. Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor del Puesto de Salud Manuel Arévalo – La Esperanza 2019. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17727/Julca_MW-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
21. Noriega I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores del centro C.A.M Guadalupe ESSALUD - provincia de Pacasmayo: 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16767/NORIEGA%20CERNA%20IVONNE%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2018. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
23. Quispe M. Percepción de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario Hospitalizado en observación de emergencia. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería: mención: emergencias y desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2022. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19713/2E%20723.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Alacha R. Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Hospital San Juan de Dios Caraz. [Tesis para obtener el

título profesional de licenciado en enfermería]. Caraz: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8838/Tesis_59802.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Ministerio de Salud. MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N°527-2011/MINSA. [Internet] 11 de julio de 2011. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

26. Calderón L, Dioses A, Actitud de la enfermera y calidad de cuidado en pacientes del MINSA. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad cesar Vallejo;2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55564/Ca%20lder%C3%B3n%20ML-Dioses_VAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <https://1library.co/document/zgw2k0vy-calidad-atencion-enfermeria-percepcion-paciente-hospital-regional-nunez.html>

28. Santibáñez S. Calidad de atención del servicio de planificación familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en obstétrica]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2017. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y

29. Ministerio de Salud. MINSA: Sistema de gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico: RM 519 – 2006 / MINSA. [Internet]. 30 de mayo

de 2006 [Citado 09/11/2022]. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

30. Lazo O, Santibáñez A. Atención de salud con calidad Desafíos. [Internet]. mayo de 2018. N° 2018-07023. Disponible en:
<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
31. Torres M. Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad. INFOcalSER. [Internet]. 29 de octubre de 2011. Vol. 83, N° 4, pp. 691-729. Disponible en:
<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
32. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título profesional de licenciada (o) en enfermería]. Iquitos: Universidad nacional de la Amazonia Peruana; 2016. Disponible en:
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4/461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital ESSALUD I – Huariaca, Pasco – 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana del centro; 2017. Disponible en:
https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/95/T102_04025577_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Huacallo S. Calidad de la atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Periodo 2018. [Tesis para optar el título profesional

de licenciada en trabajo social]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3603/008594_Trab._Suf._Prof._Huacallo%20Rivera%20Silvia%20Zenobia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

35. Altamirano N, Chávez J. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre 2011. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2012. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1381/ITEM%4011458-299.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Santibáñez S. Calidad de atención del servicio de planificación familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en obstétrica]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2017. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y
37. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <https://1library.co/document/zgw2k0vy-calidad-atencion-enfermeria-percepcion-paciente-hospital-regional-nunez.html>
38. Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis presentada como requisito parcial para optar el grado académico de magister en gestión de salud]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Mi_naya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Guillermo B. Evaluación de la disponibilidad de indicadores de calidad en demanda espontánea como herramientas de gestión en un hospital universitario. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Edición Fundación Sanitario Güemes. [Internet] Publicado en Argentina: julio de 2013. [Citado 09/11/2022]. Disponible en <http://fsg.org.ar/wpfsq/wpcontent/uploads/2022/01/evaluacion.pdf>
40. Ministerio de Salud. MINSA: Sistema de gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico: RM 519 – 2006 / MINSA. [Internet]. 30 de mayo de 2006 [Citado 09/11/2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
41. Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital ESSALUD I – Huariaca, Pasco - 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad de Peruana del Centro; 2017. Disponible en: https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/95/T102_04025577_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Saavedra J, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/62/TESIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Hernández V. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores

asociados Encuesta Nacional Universidad San Ignacio de Loyola, Av. La Fontana 550, Lima, 2019 [Citado 09/11/2022] Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4515/3458> ARTÍCULO ORIGINAL

44. Guillermo B. Evaluación de la disponibilidad de indicadores de calidad en demanda espontánea como herramientas de gestión en un hospital universitario. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Edición Fundación Sanitario Güemes. [Internet] Publicado en Argentina: julio de 2013. [Citado 09/11/2022]. Disponible en <http://fsg.org.ar/wpfsg/wpcontent/uploads/2022/01/evaluacion.pdf>
45. Thompson I. La Satisfacción de la persona. [Internet]. 2012. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.persona.htm>.
46. Arocha M, Márquez M, Estrada G, Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". [Internet]. MEDISAN; 2015, 19(10); pp. 1208-1215. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/317516628_Evaluacion_de_la_satisfaccion_de_los_usuarios_y_prestadores_de_servicios_en_la_Clinica_Estomatologica_Fe_Dora_Beris/link/60af24ae458515bfb0a6af19/download
47. Botón G. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de cunén, quiché. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Guatemala: universidad Rafael Landívar facultad de ciencias de la salud licenciatura en enfermería; 2017. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

48. Condor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis de Maestría]. Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. Disponible en:
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf
49. Chumioque M. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de Geriátría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio - setiembre 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en:
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf
50. Koos. La salud de Regionville; Lo que la gente pensó e hizo al respecto. Prensa de la Universidad de Colombia. 2022 asociación Americana de Psicología. 750 First Street NE, Washington, DC 20002-4242. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1955-03989-000>
51. Ruiz M. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina General del Hospital ESSALUD I – Huariaca, Pasco – 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana del centro; 2017. Disponible en:
https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/95/T102_04025577_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
52. Saavedra J, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Tumbes: Universidad

Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/62/TEISIS%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

53. Orrego S, Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. [Internet] Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Medellín; 2001, pp. 78-82. [Citado 09/11/2022]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218301007.pdf>

54. Hernández V. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados Encuesta Nacional Universidad San Ignacio de Loyola, Av. La Fontana 550, Lima, 2019 [Citado 09/11/2022] Disponible en:
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4515/3458> ARTÍCULO ORIGINAL

55. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la unidad de oncología del Hospital Central Militar. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería oncológica]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=1

56. Orihuela A. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas]. Huánuco: Universidad Nacional de Huánuco; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2859/ORIHUELA%20HUAPALLA%20C%20ANJHE%20EMILY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

57. Orrego S, Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. [Internet] Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Medellín; 2001, pp. 78-82. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218301007.pdf>
58. Condor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis de Maestría]. Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf
59. Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis presentada como requisito parcial para optar el grado académico de magister en gestión de salud]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/M_inaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
60. Otzen T, Manterola Técnica de muestreo sobre una población a estudio internacional. Int. J. Morphol. [online]. 2017, vol.35, n.1, pp.227-232. ISSN 0717-9502. [Citado 09/11/2022]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract
61. Hernández R, Mendoza C, Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Magdalena González Mares Actuaría y Maestra en Administración de Negocios Internacionales por la Universidad Nacional Autónoma de México. [Internet]. [Citado 09/11/2022]. Disponible en:

http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

62. Azañero S. Influencia del merchandising visual en el comportamiento de compras de los consumidores. [Tesis de pre grado]. Trujillo Universidad Antenor Orrego;2016 publicado 2017.disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/browse?type=author&value=Aza%C3%B1ero+Aguilar%2C+Odalys+Anarda>
63. Valverde D, Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el centro de atención del adulto mayor [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional de San Marcos;2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323342092.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios - Caraz - 2022.”,

Responsables: Ángeles Mendoza Bernardina Enma
Chávez Chiporra Yoselin Melisa

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | OPEACIONLIZACION | | | METODOLOGIA |
|---|--|--|--|---|--|---|
| | | | VARIABLE | DIMENCIONES | INDICADORES | |
| <p>Problema General</p> <p>P.E. ¿Cuál es la relación existe entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del adulto mayor del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es la entre calidad técnica y satisfacción del usuario adulto mayor Que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz – 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1 Determinar la relación entre calidad técnica y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la calidad y la satisfacción en usuario adulto mayor en el Hospital san juan de Dios, Caraz- 2022.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>H.E. 1 Existe relación entre la calidad técnica y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> <p>H.E. 2 Existe relación entre la calidad humana y la</p> | <p>Variable 1: Calidad de Atención</p> | <p>D.1: Calidad Técnica</p> | <p>Atención Oportuna Atención continua Atención segura</p> | <p>Enfoque: cuantitativo Tipo: aplicativo</p> <p>Nivel: descriptivo correlacional Investigacion:</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Poblacion:215 usuarios adultos mayores</p> <p>Muestra:138 usuarios adultos Técnica e Instrumento: cuestionario Técnica: encuesta conformada por 28 ítems Método de análisis de datos</p> |
| | | | | <p>D.2: Calidad Humana</p> | <p>Empatía Amabilidad Respeto Comunicación</p> | |
| | | | | <p>D.3: Calidad de Entorno</p> | <p>Confort y comodidad Limpieza Privacidad</p> | |
| | | | <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario</p> | <p>D.1: Técnico</p> | <p>Oportuno Continuo Seguro</p> | |
| | | | | <p>D.2: interpersonal</p> | <p>Respeto Amabilidad Educación Capacidad Escucha</p> | |
| | | | | <p>D.3: Entorno</p> | <p>Privacidad Comodidad Limpieza Ventilación Iluminación</p> | |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|
| <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre calidad humana y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre calidad de entorno y la satisfacción del usuario adulto mayor Que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz - 2022?</p> | <p>O.E.2 Determinar la relación entre calidad humana y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> <p>O.E.3 Determina la relación entre calidad entorno y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> | <p>satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> <p>H.E. 3 Existe relación entre la calidad entorno y la satisfacción del paciente adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios, Caraz, 2022.</p> | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATIFACCION DEL USUARIO ADULTO MAYOR QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – CARAZ – 2022

I. Presentación:

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información para determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios – Caraz, 2022. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y verdaderas, garantizándole que la información brindada será anónima. Agradezco su participación.

II. DATOS GENERALES:

EDAD:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Universitaria ()

Sin estudios ()

ESTADO CIVIL:

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Instrumento N° 1: Cuestionario para evaluar la calidad de atención

I. Instrucciones:

Estimado (a) señor (a) el presente cuestionario tiene por objetivo identificar la atención que usted ha recibido del profesional de enfermería; es de carácter anónimo y servirá para la mejora continua de la calidad de atención. Conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto), Nunca (0)

| | | |
|---------|---------|-------|
| 2 | 1 | 0 |
| Siempre | A veces | Nunca |

| ÍTEMS | | S | AV | N |
|---------------------------|--|---|----|---|
| LA ENFERMERA: | | | | |
| Calidad técnica | | | | |
| 1 | ¿Le brinda asistencia y inmediatamente? | | | |
| 2 | ¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información? | | | |
| 3 | ¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención? | | | |
| 4 | ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud? | | | |
| 5 | ¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.) | | | |
| 6 | ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento? | | | |
| 7 | ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? | | | |
| 8 | ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo vías, curaciones etc.) | | | |
| Calidad humana | | | | |
| 9 | ¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.? | | | |
| 10 | ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores? | | | |
| 11 | ¿Se muestra amable con Ud.? | | | |
| 12 | ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.? | | | |
| 13 | ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad) | | | |
| 14 | ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.? | | | |
| 15 | ¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.? | | | |
| 16 | ¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere? | | | |
| Calidad de entorno | | | | |
| 17 | ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? | | | |
| 18 | ¿Mantiene limpio su ambiente? | | | |
| 19 | ¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás? | | | |
| 20 | ¿Durante su atención en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? | | | |



Instrumento Nº 2:
Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

II. Instrucciones:

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

| | | |
|-------------|-------------|-----------|
| Siempre (2) | A veces (1) | Nunca (0) |
| S | AV | N |

| ÍTEMS | | S | AV | N |
|-------|---|---|----|---|
| 1 | Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad. | | | |
| 2 | La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc. | | | |
| 3 | La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad. | | | |
| 4 | La enfermera respeta su forma de pensar. | | | |
| 5 | Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención. | | | |
| 6 | Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta. | | | |
| 7 | Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento. | | | |
| 8 | El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado. | | | |
| 9 | El ambiente donde le atiende la enfermera es ventilado | | | |
| 10 | La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/nebulizaciones/curaciones). | | | |
| 11 | La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta. | | | |
| 12 | Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender | | | |
| 13 | La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas. | | | |
| 14 | El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio. | | | |
| 15 | La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor. | | | |
| 16 | El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado. | | | |
| 17 | La enfermera le llama por su nombre al atenderlo. | | | |
| 18 | Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables. | | | |

Gracias por su colaboración

Confiabilidad

La confiabilidad es un grado de importancia con el que se puede garantizar el grado de confianza del instrumento. Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó mediante la prueba piloto a usuarios del servicio de emergencia los cuales no forman parte de la muestra, pero cumple las características de la unidad de análisis y se mostró a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes resultados.

Los instrumentos son confiables

| Instrumentos | Alfa de Cronbach |
|---|------------------|
| Cuestionario para determinar la calidad de atención de enfermería | 0,831 |
| Cuestionario para determinar la Satisfacción del usuario | 0,860 |

Validez Interna

La validez de los instrumentos se obtuvo mediante la prueba estadística de correlacional de Rho de Spearman, obteniéndose los resultados siguientes:

Correlaciones de la calidad de atención y satisfacción

| | | | Calidad de atención | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,820** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 138 | 138 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,820** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 138 | 138 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

LOS 2 CUESTIONARIOS SON VALIDOS

Validez Externa

Para lograr validar los dos cuestionarios de evaluación: atención de calidad de enfermería y satisfacción del usuario , tuvieron que ser sometidos a juicio de expertos.

Los expertos que participaron en la validación son, un médico jefe del servicio de emergencia y dos enfermeras con 30 años de experiencia laboral en el servicio de emergencia.

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital san juan de dios – caraz – 2022

Nombre del Experto: Carlos Eduardo Ponce Garcia

Nombre de los autores: Bernardina Enma Ángeles Mendoza
Yoselin Melisa Chávez Chiporra

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

III. OBSERVACIONES GENERALES


Dr. CARLOS PONCE GARCIA
Nombre: CMP 23969
DNI: ESP EMERGENCIAS Y DESASTRES
TELF. 943781296

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital san juan de dios – caraz – 2022


Nombre del Experto: NORA AMPARO AGUILAR QUIROZ

Nombre de los autores: Bernardina Enma Ángeles Mendoza
Yoselin Melisa Chávez Chiporra

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

III. OBSERVACIONES GENERALES


.....
Mg. Nora A. Aguilar Quiroz
C.E.P. 16263
Nombre: NORA AMPARO AGUILAR QUIROZ
DNI: 32406426

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital san juan de dios – caraz – 2022

Nombre del Experto: Marina Quispe Espeza

Nombre de los autores: Bernardina Enma Ángeles Mendoza
Yoselin Melisa Chávez Chiparra

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

III. OBSERVACIONES GENERALES


GOBIERNO REGIONAL ANCASH
RED DE SALUD HUAYAS NORTE
HOSPITAL DE SAN JUAN DE DIOS - CARAZ

Mig. Marina Quispe Espeza

Nombre: Yoselin Melisa Chávez Chiparra
DNI: 32976006

Anexo 4: Base de datos

| Nº | DATOS GENERALES | | | | CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO ADULTO MAYOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|---------|---------------|----------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|------|------|------|------|------|--------------------------------------|------|------|------|---------|------|------|------|---------------|------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|
| | E D A D | S e x o | Instr ucci ón | Es tad o | VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMIA | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Calidad Técnica | | | | | | | | Calidad Humana | | | | | | Calidad del Entorno | | | | Técnica | | | | interpersonal | | | | | | Entorno | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 | P 19 | P 20 | P 21 | P 22 | P 23 | P 24 | P 25 | P 26 | P 27 | P 28 | P 29 | P 30 | P 31 | P 32 | P 33 | P 34 | P 35 | P 36 | P 37 | P 38 | P 39 | P 40 | | | | | | | |
| 1 | 78 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | |
| 2 | 74 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 3 | 70 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 4 | 88 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | |
| 5 | 60 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| 6 | 69 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 7 | 78 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 8 | 75 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 9 | 87 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 67 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 69 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 61 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 3 | 60 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 1 4 | 75 | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | | |
| 1 5 | 86 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 1 6 | 79 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 1 7 | 63 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 1 8 | 69 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 9 | 66 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 0 | 63 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 1 | 60 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 2 2 | 60 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 3 | 60 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 4 | 72 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 5 | 76 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 2 6 | 61 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 7 | 68 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 66 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | | |
| 29 | 69 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | | |
| 30 | 70 | 1 | 2 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 31 | 60 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 32 | 62 | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | 60 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 34 | 63 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 64 | 1 | 2 | 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 60 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | 60 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 38 | 77 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | |
| 39 | 90 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 71 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | |
| 41 | 97 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | |
| 42 | 83 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 90 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | | | |
| 44 | 77 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 45 | 74 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | | |
| 46 | 78 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 47 | 62 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 48 | 68 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 49 | 66 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 50 | 67 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 51 | 69 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 52 | 62 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 53 | 60 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 54 | 67 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 55 | 60 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 56 | 74 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 75 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 58 | 76 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | |
| 59 | 73 | 1 | 0 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | |
| 60 | 88 | 0 | 0 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | | |
| 61 | 65 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 62 | 78 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 73 | 0 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 64 | 70 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 65 | 74 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 66 | 78 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 67 | 60 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 68 | 63 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 69 | 76 | 1 | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 70 | 71 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 71 | 64 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | | |
| 72 | 80 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 3 | 67 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 7 4 | 60 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 7 5 | 88 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 7 6 | 73 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 7 7 | 66 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | | |
| 7 8 | 60 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 7 9 | 60 | 0 | 3 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 0 | 66 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 8 1 | 60 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 2 | 67 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 3 | 76 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | |
| 8 4 | 60 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 8 5 | 71 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 8 6 | 84 | 1 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 7 | 72 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 88 | 71 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 89 | 64 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 77 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 91 | 66 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 92 | 80 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 93 | 65 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 94 | 94 | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 72 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 71 | 1 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 70 | 0 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 98 | 75 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 99 | 74 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 71 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 101 | 88 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 0 2 | 78 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| 1 0 3 | 66 | 0 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | | | |
| 1 0 4 | 64 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 1 0 5 | 68 | 1 | 3 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 1 0 6 | 66 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 0 7 | 69 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 0 8 | 80 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 0 9 | 89 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 1 1 0 | 75 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 1 1 | 72 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 1 2 | 71 | 1 | 0 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| 1 1 3 | 71 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 1 1 4 | 60 | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 1 1 5 | 64 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 1 1 6 | 72 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 1 1 7 | 60 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | | |
| 1 1 8 | 63 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 1 9 | 67 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 2 0 | 75 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 2 1 | 64 | 1 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |

Anexo 5: Datos procesados de ambas variables

Tabla 13

| Ítems | Nunca | | A veces | | Siempre | | Total | |
|--|-------|------|---------|------|---------|------|-------|-------|
| | N | % | n | % | n | % | n | % |
| ¿Le brinda asistencia e inmediatamente? | 20 | 14.5 | 75 | 54.3 | 43 | 31.2 | 138 | 100.0 |
| ¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información? | 15 | 10.9 | 73 | 52.9 | 50 | 36.2 | 138 | 100.0 |
| ¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención? | 21 | 15.2 | 64 | 46.4 | 53 | 38.4 | 138 | 100.0 |
| ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud? | 20 | 14.5 | 70 | 50.7 | 48 | 34.8 | 138 | 100.0 |
| ¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.) | 20 | 14.5 | 67 | 48.6 | 51 | 37.0 | 138 | 100.0 |
| ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento? | 20 | 14.5 | 67 | 48.6 | 51 | 37.0 | 138 | 100.0 |
| ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión? | 22 | 15.9 | 66 | 47.8 | 50 | 36.2 | 138 | 100.0 |
| ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo vías, curaciones etc.) | 34 | 24.6 | 40 | 29.0 | 64 | 46.4 | 138 | 100.0 |
| ¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.? | 14 | 10.1 | 68 | 49.3 | 56 | 40.6 | 138 | 100.0 |
| ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores? | 34 | 24.6 | 49 | 35.5 | 55 | 39.9 | 138 | 100.0 |
| ¿Se muestra amable con Ud.? | 20 | 14.5 | 38 | 27.5 | 80 | 58.0 | 138 | 100.0 |
| ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.? | 34 | 24.6 | 54 | 39.1 | 50 | 36.2 | 138 | 100.0 |
| ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad) | 34 | 24.6 | 57 | 41.3 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |
| ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad) | 34 | 24.6 | 57 | 41.3 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |
| ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad) | 34 | 24.6 | 57 | 41.3 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |
| ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.? | 20 | 14.5 | 49 | 35.5 | 69 | 50.0 | 138 | 100.0 |
| ¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.? | 20 | 14.5 | 63 | 45.7 | 55 | 39.9 | 138 | 100.0 |
| ¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere? | 34 | 24.6 | 52 | 37.7 | 52 | 37.7 | 138 | 100.0 |
| ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? | 34 | 24.6 | 57 | 41.3 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |
| ¿Mantiene limpio su ambiente? | 20 | 14.5 | 68 | 49.3 | 50 | 36.2 | 138 | 100.0 |
| ¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás? | 20 | 14.5 | 70 | 50.7 | 48 | 34.8 | 138 | 100.0 |
| ¿Durante su atención en el centro de salud se sintió cómodo con el ambiente del servicio? | 0 | 0.0 | 83 | 60.1 | 55 | 39.9 | 138 | 100.0 |

Figura 13

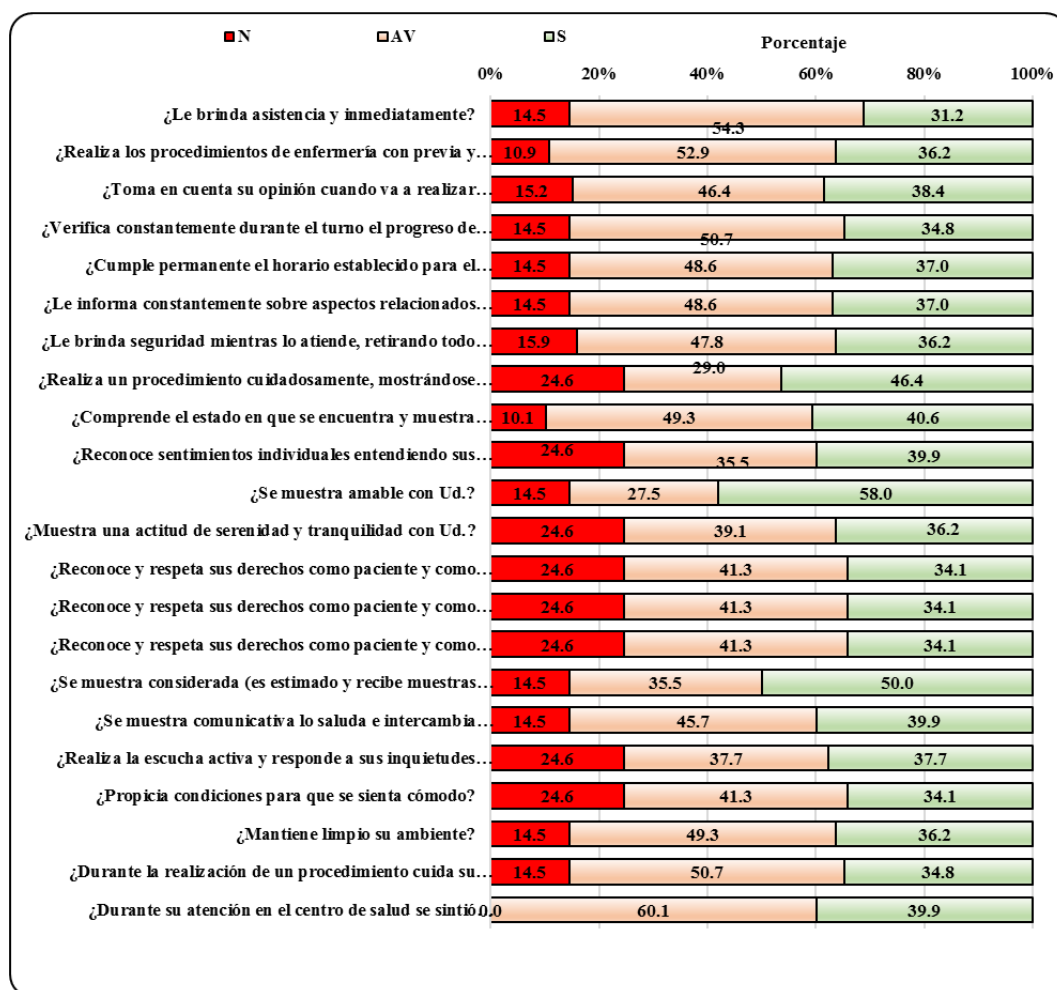
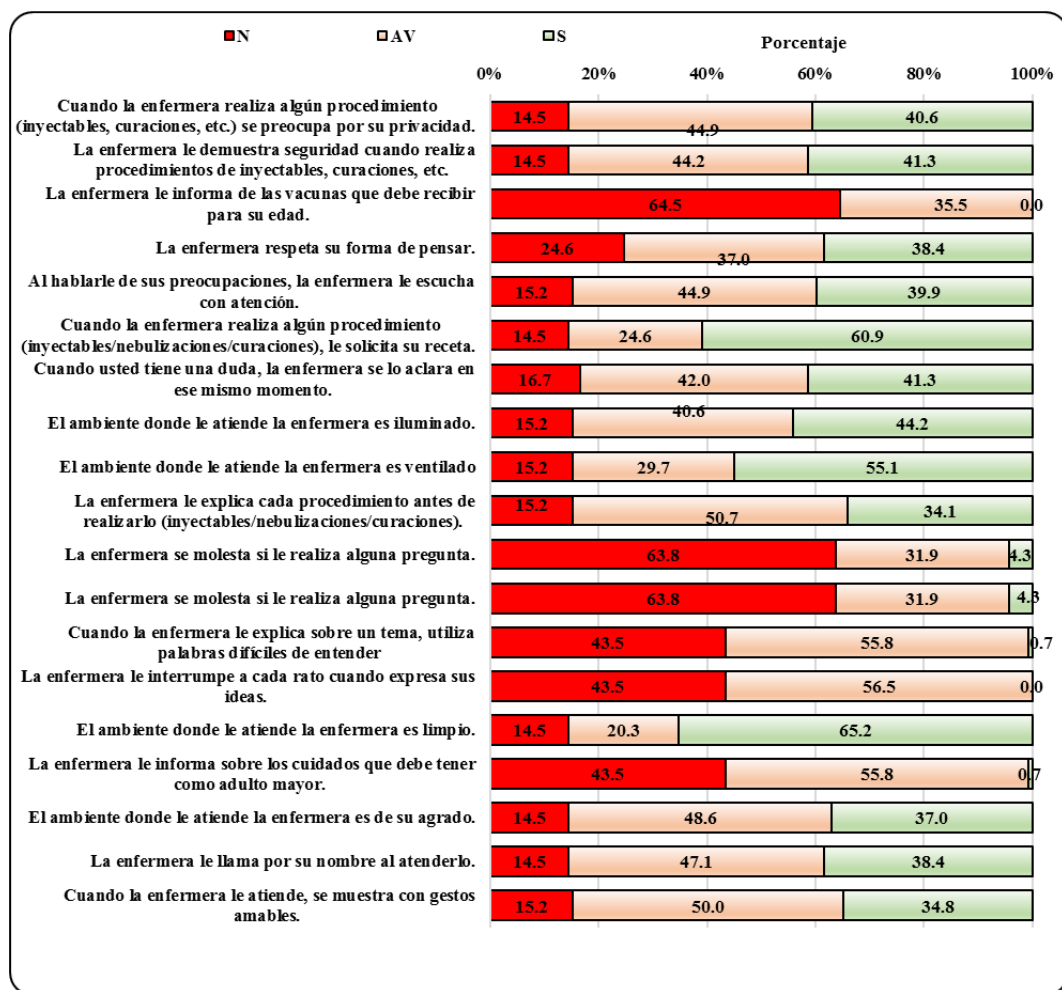


Tabla 14

| Ítems | Nunca | | A veces | | Siempre | | Total | |
|---|-------|------|---------|------|---------|------|-------|-------|
| | N | % | n | % | n | % | n | % |
| Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad. | 20 | 14.5 | 62 | 44.9 | 56 | 40.6 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc. | 20 | 14.5 | 61 | 44.2 | 57 | 41.3 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad. | 89 | 64.5 | 49 | 35.5 | 0 | 0.0 | 138 | 100.0 |
| La enfermera respeta su forma de pensar. | 34 | 24.6 | 51 | 37.0 | 53 | 38.4 | 138 | 100.0 |
| Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención. | 21 | 15.2 | 62 | 44.9 | 55 | 39.9 | 138 | 100.0 |
| Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta. | 20 | 14.5 | 34 | 24.6 | 84 | 60.9 | 138 | 100.0 |
| Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento. | 23 | 16.7 | 58 | 42.0 | 57 | 41.3 | 138 | 100.0 |
| El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado. | 21 | 15.2 | 56 | 40.6 | 61 | 44.2 | 138 | 100.0 |
| El ambiente donde le atiende la enfermera es ventilado | 21 | 15.2 | 41 | 29.7 | 76 | 55.1 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/nebulizaciones/curaciones). | 21 | 15.2 | 70 | 50.7 | 47 | 34.1 | 138 | 100.0 |
| La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta. | 88 | 63.8 | 44 | 31.9 | 6 | 4.3 | 138 | 100.0 |
| La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta. | 88 | 63.8 | 44 | 31.9 | 6 | 4.3 | 138 | 100.0 |
| Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender | 60 | 43.5 | 77 | 55.8 | 1 | 0.7 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas. | 60 | 43.5 | 78 | 56.5 | 0 | 0.0 | 138 | 100.0 |
| El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio. | 20 | 14.5 | 28 | 20.3 | 90 | 65.2 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor. | 60 | 43.5 | 77 | 55.8 | 1 | 0.7 | 138 | 100.0 |
| El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado. | 20 | 14.5 | 67 | 48.6 | 51 | 37.0 | 138 | 100.0 |
| La enfermera le llama por su nombre al atenderlo. | 20 | 14.5 | 65 | 47.1 | 53 | 38.4 | 138 | 100.0 |
| Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables. | 21 | 15.2 | 69 | 50.0 | 48 | 34.8 | 138 | 100.0 |

Figura 14



Anexo 6: Carta de aceptación



GOBIERNO REGIONAL
DE - ANCASH

RED DE SALUD
HUAYLAS NORTE

HOSPITAL SAN JUAN
DE DIOS - CARAZ



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Sr. FAUSTO VALENTIN MAZA AVILA

Director (a) encargado del hospital "SJD" de caraz,
quien suscribe:

HACE CONSTAR:

que, **Bernardina Enma Ángeles Mendoza**, identificada con D.N.I 32387778 y **Yoselin Melisa Chávez Chiporra**, identificada con D.N.I 75527822, estudiante del programa académico de Enfermería en la **UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA** han ejecutado la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), con su trabajo de investigación titulado "**calidad de Atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acuden al servicio de emergencia del hospital san juan de dios – caraz – 2022**", en el mes de enero del presente año; mostrando responsabilidad e interés por el logro de investigación.

Se expide la presente constancia para los fines que crean conveniente.

Caraz, 02 de enero 2023



GOBIERNO REGIONAL ANCASH
DIRECCION DE RED DE SALUD HUAYLAS NORTE
HOSPITAL III SAN JUAN DE DIOS CARAZ
Fausto Valentin Maza Avila
Fausto Valentin Maza Avila
DIRECTOR (a)
DNI N° 08487784

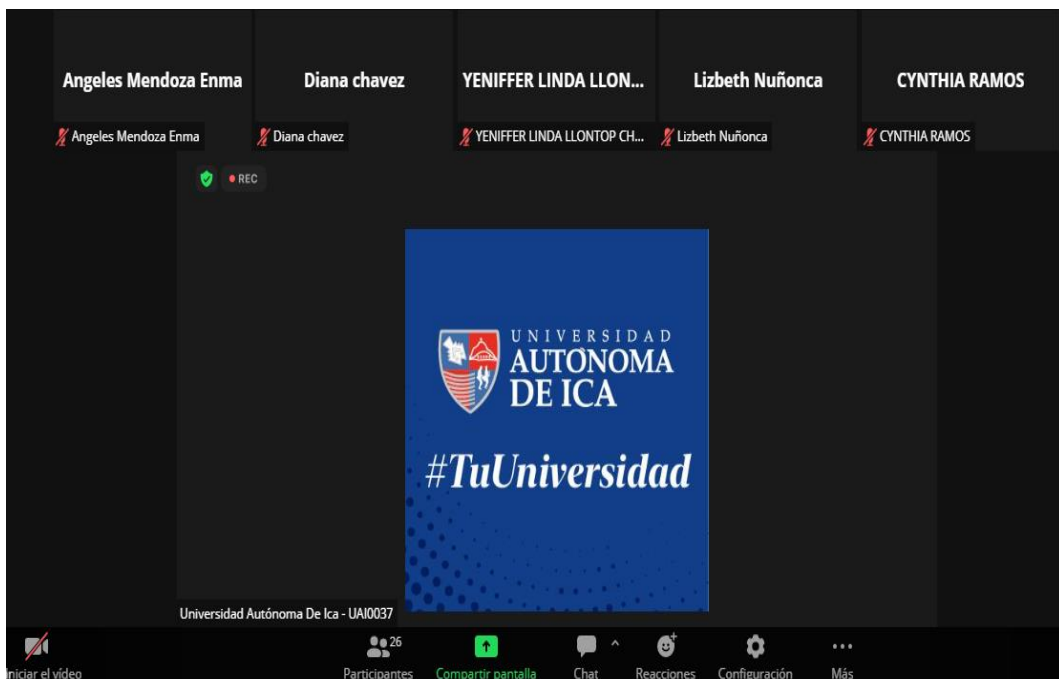
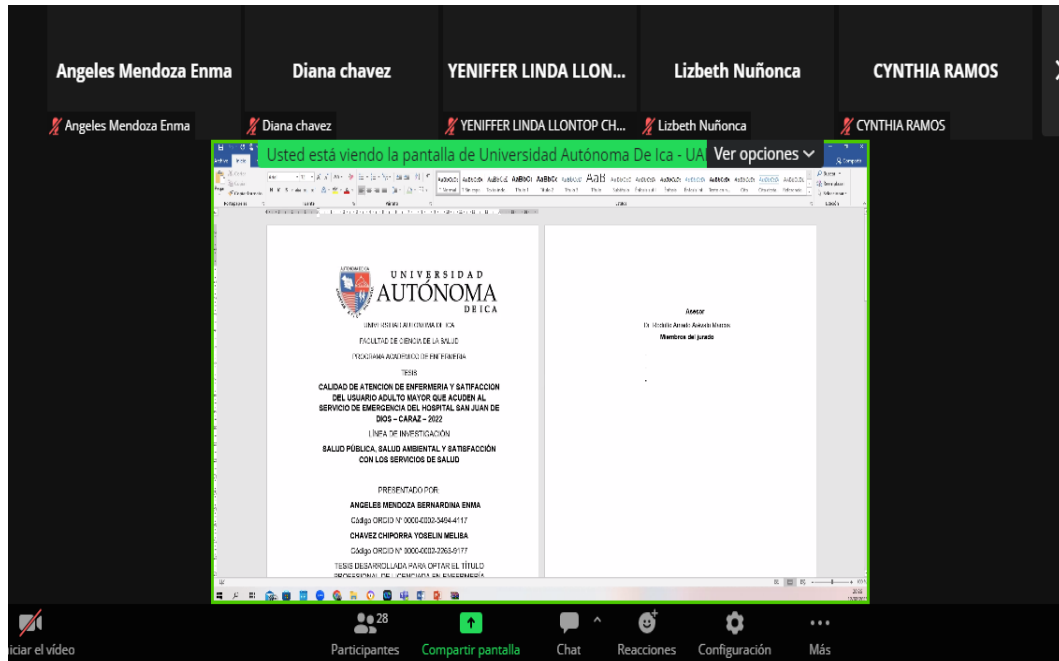
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario adulto mayor que acude al servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios - Caraz - 2022”

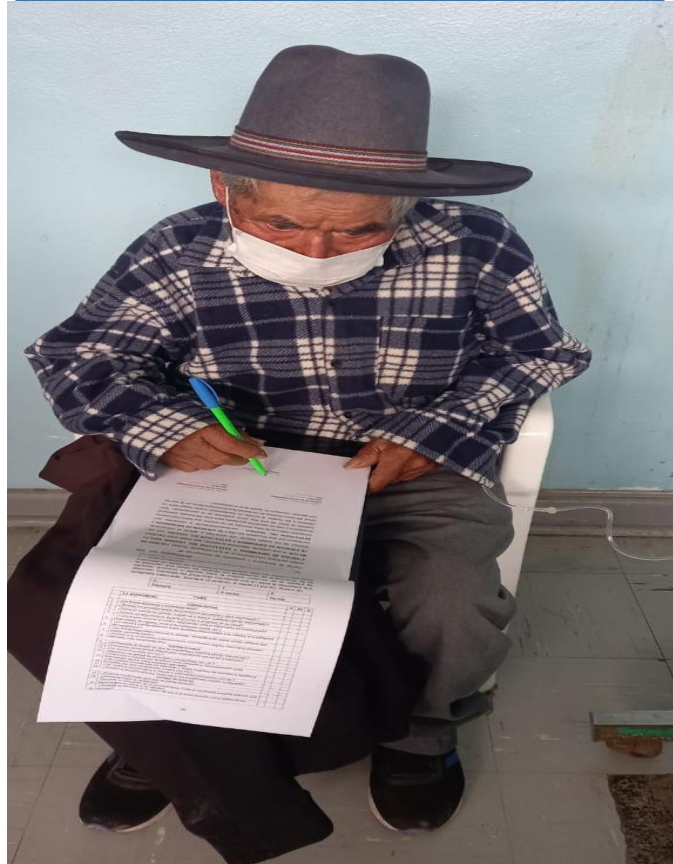
| INFORME DE ORIGINALIDAD | | | |
|-------------------------|---|---------------|-------------------------|
| 13% | 14% | 8% | 8% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
| FUENTES PRIMARIAS | | | |
| 1 | dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet | 3% | |
| 2 | Esteve Alan Gonzales Ortiz. "Relación de la hipoacusia con el ausentismo laboral en la Planta MOLICAL S.A.C - 2017", Revista del Instituto de investigación de la Facultad de minas, metalurgia y ciencias geográficas, 2021 Publicación | 1% | |
| 3 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 4 | Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante | 1% | |
| 5 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 6 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 7 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 8 | autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 9 | Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante | 1% | |
| 10 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 11 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | 1% | |
| 12 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% | |

Anexo 8: Evidencia fotográfica

CLASES VIRTUALES



APLICANDO EL CONSENTIMIENTO INFORMADO



Aplicando el instrumento



