



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES,  
DEL HOSPITAL POLICIAL GERIÁTRICO SAN  
JOSÉ, LIMA-2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**Bachiller: Lluly Clenyth Vargas Melendez**

**ASESOR(A) DE TESIS:**

**Doctora: María Hilda Cárdenas de Fernández**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## Resumen

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020. **Material y métodos:** De enfoque cuantitativo, transversal y diseño no experimental, con una muestra de 60 pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José. **Resultados:** El 70% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 30% indicaron sentirse insatisfechos. El 86% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 14% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión fiabilidad. El 48% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 52% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión capacidad. El 100% de usuarios se sintieron insatisfechos en la dimensión seguridad. El 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión empatía. El 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión aspectos tangibles. **Conclusiones:** Más de la mitad de pacientes se encontraron medianamente satisfechos.

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, Paciente, geriátrico.

## Abstract

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the patients of the San José Geriatric Police Hospital, Lima-2020. **Material and methods:** With a quantitative, cross-sectional approach and non-experimental design, with a sample of 60 patients from the San José Geriatric Police Hospital. **Results:** 70% of the patients presented medium satisfaction, and 30% indicated feeling dissatisfied with the nursing care. 86% of the patients presented medium satisfaction, and 14% indicated feeling dissatisfied with the nursing care in the reliability dimension. 48% of the patients presented medium satisfaction, and 52% indicated feeling dissatisfied with the nursing care in the capacity dimension. 100% of patients are dissatisfied with nursing care in the safety dimension. 90% of the patients presented medium satisfaction, and 10% indicated feeling dissatisfied with the nursing care in the empathy dimension. 90% of the patients presented medium satisfaction, and 10% indicated feeling dissatisfied with the nursing care in the tangible aspects dimension. **Conclusions:** More than half of the patients were moderately satisfied.

**Keywords:** Level of satisfaction, Patient, geriatric.

## Índice general

<b>Resumen</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>Índice de figuras</b> .....	v
<b>Índice de anexos</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	7
<b>II. MATERIALES Y METODOS</b> .....	17
2.1 Enfoque y diseño de investigación .....	17
2.2 Población, muestra y muestreo .....	17
2.3. Variables de estudio .....	17
2.4. Técnica e instrumento de medición .....	18
2.5. Procedimiento para recolección de datos.....	19
2.6. Métodos de análisis estadístico.....	19
2.7. Aspectos éticos .....	19
<b>III. RESULTADOS</b> .....	20
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	23
4.1. Discusión.....	23
4.2. Conclusiones.....	25
4.3. Recomendaciones.....	26
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	27

## Índice de figuras

Gráfico 1. Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.....	28
Gráfico 2. Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020. ....	28
Gráfico 3. Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.....	29
Gráfico 4. Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.....	29
Gráfico 5. Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.....	30
Gráfico 6. Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.....	30

## Índice de anexos

Anexo A: Operacionalización de las variables.....	35
Anexo B: Instrumento de recolección de datos .....	36
Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado.....	37
Anexo D: Acta o dictamen de informe de comité de ética .....	38
Anexo E: Evidencias de trabajo de campo .....	39
Anexo F: Formato de Validación .....	40

## I. INTRODUCCION

En hospitales públicos el servicio de salud se torna muy complejo a causa de los procedimientos y procesos aplicables en estas entidades. Tienen por objetivo principal proporcionar un trabajo de calidad a los pacientes, estos se basan en las percepciones y expectativas de los mismos; existen brechas que muchas veces nos complican determinar el nivel de calidad de atención, sin embargo es importante incluir estrategias que mejoren estos aspectos referentes al cuidado y atención de la persona usuaria. (1)

El usuario mayor de 60 años, suele padecer de diversas dolencias, se encuentran en una etapa de vida avanzada, en donde existe una degeneración progresiva, también llegan a presentar enfermedades crónicas, considerando a la demencia y depresión. Los recursos económicos, el soporte social y familiar son fundamentales para que el usuario mantenga una adecuada calidad de vida y el proceso de envejecimiento se procese de manera natural. (2)

Por el contrario, en algunas investigaciones, la satisfacción del usuario, depende más de factores extrínsecos de la gestión de salud, que de las experiencias de los pacientes. El objetivo hacia donde se apunta es medir la calidad y reformar la salud. (3)

En México 395 usuarios, 66% mujeres, 34% hombres, con edades promedio de 42.80, máxima 91 y mínima 19, + 16.64. Las consultas con el médico de familia fue de 65%, la atención de la enfermera de 74%, personal que no corresponde a salud 59%. Se percibió una satisfacción del 60% en la unidad de salud. Se hallaron diferencias entre el grado académico y la satisfacción que se percibió. (4)

En Apurímac se encontró que la satisfacción de los usuarios es del 25%. Las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta, estuvieron entre 12 a 39%. (5)

Se concluyó que el 77 % de la población se encontraron satisfechos, las dimensiones que indicaron quejas fueron: empatía, seguridad y la interacción personal de salud-paciente. Las dimensiones en donde se halló una mejor calidad de atención fueron: entrega de información y confiabilidad. (6)

La OPS, señala que “[...] la satisfacción del paciente con respecto al cuidado y calidad de vida, se reciben en el centro que brinda los servicios de salud, es influenciada en primera instancia por la enfermera. Pues es ella la que provee el cuidado basándose en la esfera física, afectiva, administrativa, asistencial y mental. Por otro lado, se manifiesta que la inequidad caracterizada por los elevados niveles de insatisfacción de los pacientes, ocasionados a su vez por los limitados accesos a los servicios, la insuficiente adecuación a la atención a las necesidades de los usuarios en general, algunos analistas la consideran muy importante para la atención de salud y el” (7).

Las acciones ejecutadas por el profesional de enfermería, tienen como finalidad determinar si los resultados obtenidos están en función de los objetivos planteados. La meta final viene a ser la satisfacción del paciente, en donde este se encuentra cómodo, siente que la atención superó sus expectativas y cubrió todas sus necesidades. Esta atención debe cubrir desde el ingreso hasta la salida del usuario, toda queja que pueda suscitarse debe ser investigada y estudiada para poder solucionar finalmente el problema de fondo. (8)

Luego de comprar o adquirir un servicio o producto, las personas suelen experimentar alguno de los siguientes niveles de satisfacción: complacencia: cuando el servicio recibido excede las expectativas, un ejemplo claro es la lealtad del cliente, en donde esta persona prefiere tu servicio en comparación con otros. Satisfacción se refiere a la coincidencia que se presenta entre las expectativas del usuario y lo que se ofrece, por ejemplo que el costo del servicio se asemeje con el presupuesto que se tiene. Insatisfacción, se da cuando el resultado de la atención no cumplió con las expectativas del cliente.

MINSA menciona 5 dimensiones para la satisfacción:

1. Fiabilidad: se refiere a la habilidad de satisfacer las necesidades del paciente y la atención a tiempo.
2. Capacidad de Respuesta: Trata de realizar una atención oportuna y eficaz.
3. Seguridad: Se transmite la confianza y se resuelven dudas que el paciente refiere.
4. Empatía: Incluye ponerse en el lugar del usuario y brindarle una atención idónea.
5. Aspectos Tangibles: Respecto al ambiente en donde se realiza el servicio o procedimiento (9).

Las expectativas del adulto mayor, son un diagnóstico inicial para implementar un cuidado adecuado y lograr la satisfacción en ellos, brindándoles una atención integral, restaurando su estilo de vida, sus capacidades funcionales, creencias y valores respecto a la comunidad, salud y familia, los cuales la mayoría de veces se encuentran alterados.

Es indispensable mantener una buena comunicación con el adulto mayor para obtener el éxito esperado, la calidad y el cuidado humanizado dependen de factores como el ambiente, actitud y la forma como se reciben los cuidados.

La medición de satisfacción del usuario, permite la evaluación de la calidez y calidad en la acción de la enfermera. Mediante pasos tan simples como llamar a la persona por su nombre y generar un ambiente agradable. La satisfacción plena de un cliente promueve la fidelidad de la persona, las expectativas son las que hacen que los clientes se diferencien entre ellos. Siempre se debe iniciar por las necesidades y expectativas que el cliente nos menciona, para que de esta forma se pueda llegar a lo esperado.

Resulta determinante entender que en términos de satisfacción de servicio de salud existen 4 categorías que definen a los que reciben la prestación: clientes, consumidores, usuarios y pacientes. Igualmente se debería agregar la categoría demandante que representa a un usuario que utiliza intensamente el mismo servicio. El vocablo consumidor fue cuestionado en el Reino Unido, porque se lo entendía relacionado a la ideología comercial.

En métodos sociológicos y burócratas, “el sujeto que recibe un servicio es el paciente. Es una persona que tiene derecho a la atención y salud”. Se observan actitudes del usuario respecto a los servicios brindados, asimismo se capta la valoración de la acción realizada. (10)

Según Jamen, “[...] la satisfacción tiene un parecido al estado de ánimo del usuario, el cual resulta de la comparativa entre las expectativas y el rendimiento, es así como se logra medir la satisfacción.

Expectativas –Rendimiento percibido = nivel de satisfacción” (11).

Leebow, menciona que “[...] la satisfacción es una sensación que el usuario percibe cuando logra un equilibrio entre las necesidades y los resultados”. (12)

La enfermería no sólo es responsable de los cuidados clínicos del usuario, sino que también trabaja en la esfera psicosocial, en donde se visualiza el verdadero quehacer. El conocimiento de las dimensiones del usuario es esencial para la enfermera, ya que de esta manera logra cumplir con las expectativas de los adultos mayores y a la vez planifica las actividades del cuidado. (13)

El plan de atención integral de salud para personas adultas mayores, nos brindan los siguientes comportamientos y acciones: articulación de medicinas, fomentar la colaboración en las acciones de salud, categorización de centros de salud, mantenimiento y recuperación de la salud fortalecimiento de los equipos de salud y participación comunitaria.

Chiavenato, señala que “[...] los pacientes son los consumidores de un servicio”. (14) (15)

Peplau señala teorías sobre el profesional de enfermería y otras disciplinas relacionadas. Se proponen resultados objetivos y específicos. Nos orienta a visualizar no sólo la esfera física, si no también la psíquica de los pacientes, de esta forma se trabaja un todo, se pueden explorar comportamientos y sentimientos del usuario. Este autor tomó conocimientos de la conducta y la psicología, esto permite que el profesional de enfermería se sitúe en otros aspectos del paciente y muchas veces llega así a la causa principal de su estado de salud. (16)

Virginia Henderson, citado por García, la función principal del profesional de enfermería es ayudar a la persona enferma y sana, en acciones que motivan a la mejoría de su salud, una muerte o recuperación progresiva. Esta teoría nos menciona 14 necesidades de la persona, por lo que es importante cubrir y satisfacer estas desde el ámbito físico y psíquico. (17)

Ortega J. en el 2020. En Ecuador, elaboró un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Integral del Adulto y Adulto Mayor. Fue una investigación descriptiva, cuantitativa, transversal de campo. Se aplicó un instrumento de 20 preguntas a toda la población. Sus resultados fueron que la mayoría de los pacientes presentaron alta satisfacción. Se concluye que existe un nivel alto de satisfacción en los pacientes. (18)

Tapia E. en el 2019. En Ecuador, elaboró un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los adultos mayores del hospital Carlos Andrade Marín, con el objetivo de brindar información a la sociedad para demostrar el cumplimiento de los derechos del adulto mayor. La investigación fue cuantitativa, transversal y descriptiva. Se aplicó un instrumento o para valorar la satisfacción y otro para evaluar la calidad de atención. Se aplicó en 150 adultos mayores. Sus resultados fueron que el 45% de pacientes manifiestan buena satisfacción y el 23% se encuentran entre muy bueno irregular satisfacción. Se concluye que un poco menos de la mitad presentó un alto nivel de satisfacción. (19)

Villa E, Jiménez J, Gallego M, Echeverri A, Robledo C. en el 2018. En Colombia, elaboraron un estudio titulado: Satisfacción en la prestación de servicios de salud en adultos mayores, con el objetivo de explorar los artículos científicos sobre el tema tratado. La investigación fue una revisión sistemática, en donde se revisaron 70 artículos de los cuales seleccionaron 32 en base al tema tratado. Sus resultados fueron que la satisfacción en adultos mayores es baja, debido a una inadecuada atención. Se concluye que la totalidad manifiesta una baja satisfacción en la atención de salud. (20)

Saavedra V. en el 2018. En España, Nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Día para Mayores Isidro Rodríguez Castro, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. La investigación fue transversal, analítica y descriptiva. Se utilizó un cuestionario y una escala para valorar las dimensiones, las cuales se aplicaron a toda la población. Sus resultados fueron que la mayoría de usuarios presentó un nivel regular de satisfacción. Se concluye que los usuarios tuvieron un nivel regular de satisfacción. (21)

Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. en el 2016. En España, elaboraron un estudio titulado: Nivel de satisfacción de ancianos de Madrid, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción que los usuarios tienen sobre los cuidados. Fue una investigación transversal, descriptiva y cuantitativa. Se utilizó un instrumento o a 200 ancianos de 65 años. Sus resultados fueron que el 56% manifestó estar satisfecho. Se concluye que más de la mitad de pacientes se encontraron satisfechos, los cuidados enfermeros, asimismo afirman que existen factores positivos durante la atención. (22)

Díaz N, De la Cruz M. En el 2020, elaboraron un estudio titulado: Satisfacción del paciente adulto Mayor del Hospital Belén de Trujillo, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción en el usuario. La investigación fue cuantitativa, transversal y descriptiva. Se aplicó un instrumento para medir la variable del estudio en 50 adultos mayores hospitalizados. Sus resultados fueron que el 54% presentó o satisfacción alta, 44% medio y 2% bajo. Se concluye que más de la mitad presentaron un nivel alto de satisfacción. (23)

Chumioque M. En el 2018, elaboró un estudio titulado: Nivel de Satisfacción del adulto mayor del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario. La investigación fue descriptiva y transversal. Se aplicó un instrumento o con 30 preguntas previo consentimiento informado a toda la población. Sus resultados fueron que el 50% presentó un nivel bajo de satisfacción y 26.25% presentó o un nivel medio de satisfacción. Se concluye que el 50% de la población presentaron baja satisfacción. (24)

Arellano L. en el 2018, elaboró un estudio titulado: Satisfacción del paciente del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario. La investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, cuantitativa y transversal. Se aplicó un instrumento o para medir la satisfacción de toda la población. Sus resultados fueron que el 92.5% estuvo satisfecho. Se concluye que la mayoría de pacientes estuvo satisfecha. (25)

Saavedra J, Bustamante M. En el 2017, elaboraron un estudio titulado: satisfacción del adulto mayor del Hospital Regional II-2 Tumbes, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción usuario. La investigación fue cuantitativa, transversal y descriptiva. Se aplicó un instrumento de medición a adultos mayores, utilizando la técnica de la entrevista. Sus resultados fueron que el 47% presentado un nivel bajo es satisfacción. Se concluye que menos de la mitad de pacientes presentó un bajo nivel de satisfacción debido al cuidado inadecuado de la enfermera. (26)

Flores C. en el 2017, elaboró un estudio titulado: Nivel de satisfacción del adulto mayor del Hospital II-1 ESSALUD Ilo, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario. La investigación fue cualitativa, transversal y cuantitativa. Se aplicó un instrumento de medición para la variable satisfacción a toda la población. Sus resultados fueron que el 59% de pacientes presentó satisfacción alta, 47% satisfacción media y el 2% baja satisfacción. Se concluye que más de la mitad de pacientes refiere alta satisfacción con el cuidado enfermería. (27)

La presente tesis se justifica ya que es de interés estudiar el fenómeno, a la sociedad y a los enfermeros. También a las instituciones que brindan calidez y cuidado al adulto mayor, por lo que es fundamental elaborar la investigación de Satisfacción del Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería.

Los resultados adquiridos, podrían brindarnos un punto de partida para posteriormente se puedan estudiar las dimensiones de manera más completa.

El estudio se orienta a ser guía de investigaciones futuras, respecto al tema tratado en la presente. Cabe mencionar que las enfermeras que trabajan en estos servicios, tratan de cumplir con las expectativas y demandas de los pacientes.

Por ello, la investigación nos brindará conocimientos el grado de satisfacción del Adulto Mayor sobre los cuidados que brindan las enfermeras.

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.

Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.
2. Establecer el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.
3. Conocer el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.
4. Precisar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.
5. Describir el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se realizó la medición de la variable de estudio, otorgándole puntaje. La investigación fue de corte transversal, ya que la información se recolectó por única vez. Se describió el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima, 2019. De diseño no experimental, por no manipular la variable estudiada (28).

### 2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 60 adultos mayores del Hospital Policial Geriátrico San José. El criterio de inclusión fue la firma del asentimiento informado por parte del usuario para poder participar en el estudio, se excluyeron a los usuarios que no desearon participar en el estudio. Por ser una población manejable, se trabajó con toda la población y se aplicó el muestreo no probabilístico.

### 2.3. Variables de estudio

Variable independiente: Nivel de satisfacción

#### 2.4. Técnica e instrumento de medición

Se utilizó la encuesta, dirigida a los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José.

Babakus y Mangold (17), adaptaron la encuesta SERVQUAL, lo que fue una evaluación y validación de un nuevo instrumento, este constó de cinco subcategorías: 22 ítems relacionadas a capacidad de respuesta, empatía, Seguridad, aspectos tangibles y fiabilidad. El instrumento del presente estudio fue realizado por Vela Rengifo en la investigación titulada “Satisfacción de la de los usuarios del Hospital II Iquitos” con una confiabilidad de 89.4% y validez de 92.1%.

Se considera un adulto mayor satisfecho cuando el puntaje se encuentra entre 50 a 66, insatisfecho de 22 a 35 puntos y poco satisfecho de 36 a 49.

## 2.5. Procedimiento para recolección de datos

Se recolectaron los datos, mediante un cuestionario vía telefónica, se realizó la explicación del llenado del instrumento, el cual tuvo una duración de 10 min, luego se le otorgó puntaje y se ingresó la información a una base de datos.

## 2.6. Métodos de análisis estadístico

La información se ingresó en la matriz creada en Microsoft Excel, posteriormente se sistematizaron en el estadístico SPSS versión 24.0, en donde se analizaron y elaboraron gráficos y tablas. El estudio permitió recolectar datos sobre el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al Hospital Policial Geriátrico San José.

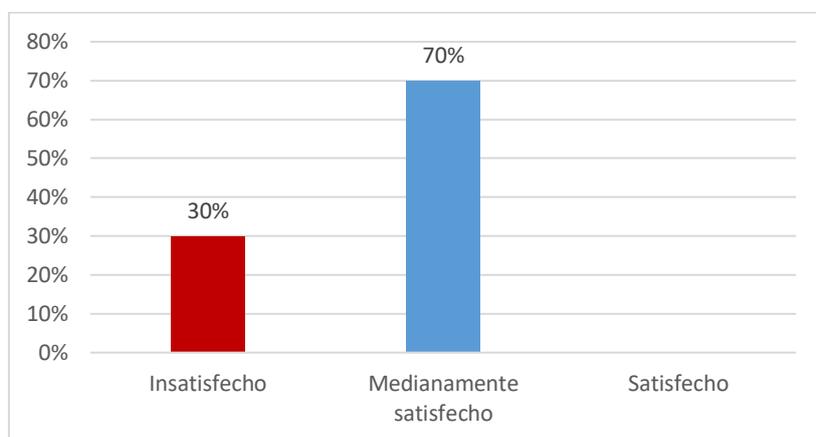
## 2.7. Aspectos éticos

La presente investigación, se realizó en base a 4 principios:

- Principio de no maleficencia; se respetó la integridad psicológica y física del paciente. (31).
- Principio de justicia; todos los pacientes se incluyeron, sin distinción de algún tipo (32).
- Principio de autonomía; se realizó la firma del asentimiento informado en base a las propias decisiones de cada participante (33).
- Principio de beneficencia; se realizó el trabajo en bien de los pacientes y aportar en mejoras (34).

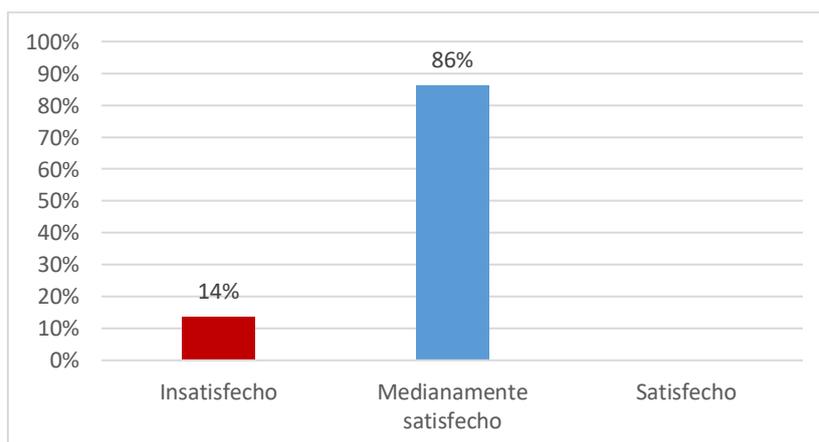
### III. RESULTADOS

Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José,  
Lima-2020.



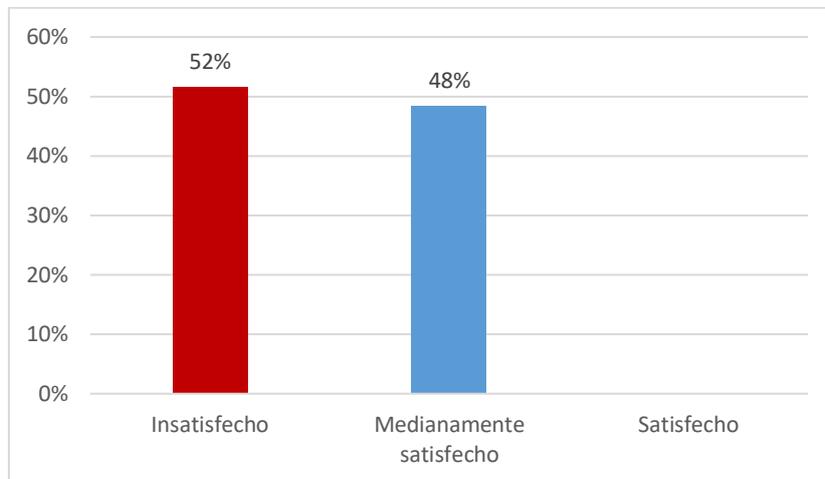
En el gráfico 1. Se observa que más de la mitad (70%) de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 30% indicaron sentirse insatisfechos.

Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes del Hospital  
Policial Geriátrico San José, Lima-2020.



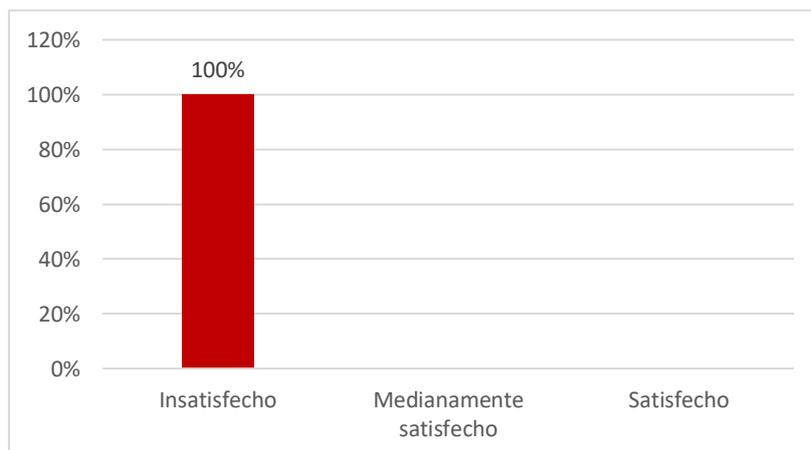
En el gráfico 2. La mayoría (86%) de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 14% indicaron sentirse insatisfechos.

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.



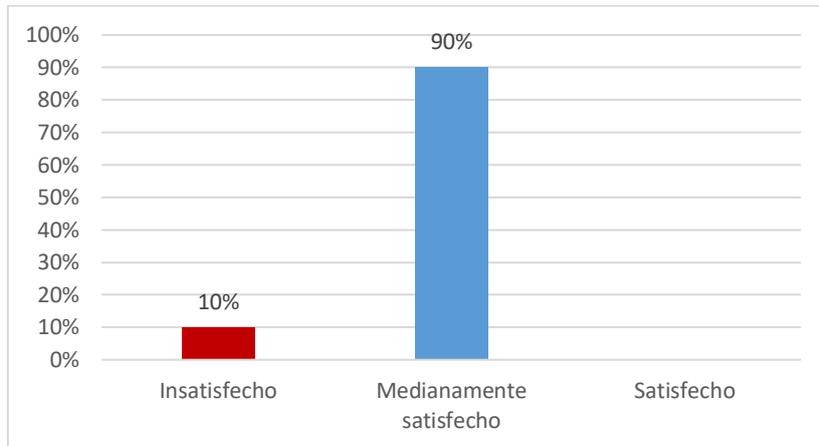
En el gráfico 3. Un poco menos de la mitad (48%) de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y un poco más de la mitad (52%) indicaron sentirse insatisfechos.

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los pacientes del Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.



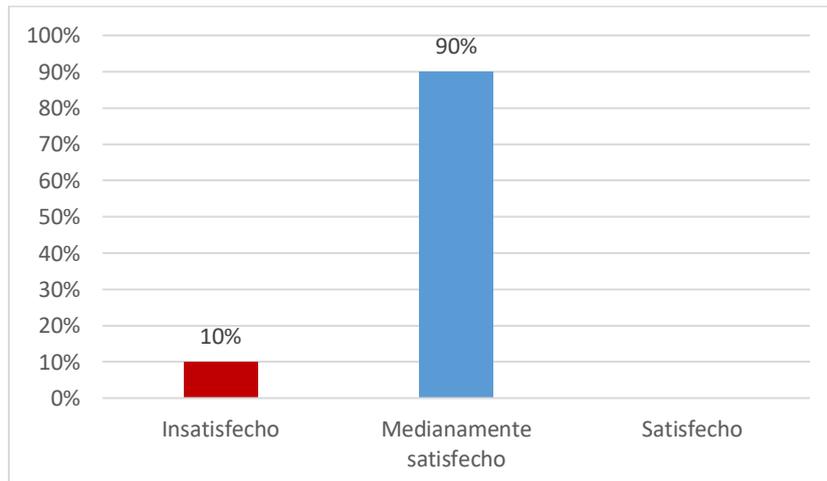
En el gráfico 4. La totalidad de pacientes (100%) se encuentran insatisfechos.

Nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los pacientes del Hospital  
Policial Geriátrico San José, Lima-2020.



En el gráfico 5. La mayoría (90%) de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y una mínima parte (10%) indicaron sentirse insatisfechos.

Nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes del  
Hospital Policial Geriátrico San José, Lima-2020.



En el gráfico 6. La mayoría (90%) de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y una mínima parte (10%) indicaron sentirse insatisfechos.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión

El presente estudio arrojó los siguientes resultados: El 70% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 30% indicaron sentirse insatisfechos. Estos datos obtenidos son compatibles con los de Saavedra V. (21) en su estudio: Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Día para Mayores Isidro Rodríguez Castro, donde la mayoría de usuarios presentó un nivel regular de satisfacción. De igual forma Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. (22) agregan en su estudio: Nivel de satisfacción de ancianos de Madrid, donde encontraron que el 56% estuvieron satisfechos.

Refutando las anteriores afirmaciones tenemos a Ortega J. (18) en su estudio: Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Integral del Adulto y Adulto Mayor, en donde la mayoría de los pacientes presentaron alta satisfacción. Asimismo, Tapia E. (19) en su estudio: Nivel de satisfacción de los adultos mayores del hospital Carlos Andrade Marín, en donde se halló que el 45% de pacientes manifiestan buena satisfacción y el 23% se encuentran entre muy bueno y regular satisfacción. También, Villa E, Jiménez J, Gallego M, Echeverri A, Robledo C. (20) añaden con su estudio: Satisfacción de los adultos mayores, donde la satisfacción en adultos mayores es baja, debido a una inadecuada atención. Muy parecido Díaz N, De la Cruz M. (23) señalan en su estudio: Satisfacción del adulto Mayor del Hospital Belén de Trujillo, donde el 54% presentó o satisfacción alta, 44% medio y 2% bajo. Otro autor que comparte los hallazgos obtenidos es Chumioque M. (24) en su estudio: Nivel de Satisfacción del adulto mayor del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, donde el 50% presentó

un nivel bajo de satisfacción y 26.25% presentó o un nivel medio de satisfacción. Agrega, Arellano L. (25) en su estudio: Satisfacción del paciente anciano del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, donde el 92.5% estuvo satisfecho; Saavedra J, Bustamante M. (26) en su estudio: satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Regional II-2, donde el 47% presentado un nivel bajo es satisfacción. Finalmente, Flores C. (27) en su estudio: Nivel de satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital II-1 ESSALUD Ilo, donde el 59% de pacientes presentó satisfacción alta, 47% satisfacción media y el 2% satisfacción baja.

Si bien es cierto, no se hallaron investigaciones sobre las subcategorías de la satisfacción, sin embargo, en el presente estudio se consideraron para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, desde las dimensiones de manera específica, para de esta forma tomar acciones detalladas e incrementar de esta forma el nivel de satisfacción de los pacientes. En la dimensión fiabilidad se obtuvo que el 86% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 14% indicaron sentirse insatisfechos con la atención de enfermería, seguidamente, en la dimensión capacidad el 48% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 52% indicaron sentirse insatisfechos; en la dimensión seguridad el 100% de pacientes se encuentran insatisfechos; en la dimensión empatía el 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos y en la dimensión aspectos tangibles el 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos.

## 4.2. Conclusiones

1. El 70% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 30% indicaron sentirse insatisfechos.
2. El 86% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 14% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión fiabilidad.
3. El 48% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 52% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta.
4. El 100% de pacientes se encuentran insatisfechos en la dimensión seguridad.
5. El 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión empatía.
6. El 90% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 10% indicaron sentirse insatisfechos en la dimensión aspectos tangibles.

### 4.3. Recomendaciones

1. Implementar un instrumento de medición del nivel de satisfacción para en base a ello se tomen medidas y se refuerce una atención adecuada a los pacientes, asimismo promover el trato amable y una atención cálida al adulto mayor.
2. Brindar una atención de calidad en base a protocolos y normativas establecidas en la institución, respetando los derechos humanos, aplicando valores y la ética profesional. También generar un ambiente cómodo en donde el adulto mayor se pueda atender de manera integral.
3. El personal de salud debe capacitarse y actualizar los conocimientos para aplicarlos con los adultos mayores, brindando una atención de calidad, implementar la supervisión inopinada y promover la atención de salud basada en el cuidado humano.
4. Generar un ambiente seguro, brindando la privacidad al paciente durante su atención, brindar confianza y seguridad en la ejecución de los procedimientos.
5. Fomentar un trato amable y digno a todos los pacientes, absolver dudas de los mismos y usar un lenguaje claro y eficaz para una comunicación asertiva entre enfermera- paciente.
6. Procurar contar con todos los materiales y equipos para la atención del paciente, así como brindar un ambiente agradable para que la estadía del paciente sea cómoda.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Babakus E, Mangold W. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Meath Ser Res.* 1992 Feb; 26:767–86.
2. Acuña P, Acrianzan S, Almeida K, Carancho J. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Regalito Martens. [Internet]. *Medicina.usmp.edu.pe.* 2012 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm:  
[https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012\\_3/Art3\\_Vol12\\_N3.pdf](https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012_3/Art3_Vol12_N3.pdf)
3. OMS. OMS | Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [Internet]. *Who.int.* 2020 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm:  
<https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica [Internet]. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm:  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
5. Sichuan E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú [Internet]. *Scielo.org.pe.* 2015 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014)

6. Apaza R, Sandoval G. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo [Internet]. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000400007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400007&lng=es&nrm=iso)
7. Organización Panamericana de la Salud. Federación panamericana de profesionales de enfermería (OPS / FEPPEN) “Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: desafíos para la enfermería” New York: Washington; 1996. 16
8. Sánchez, G., et al. Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. Revista Información Científica, 1(97), 115-124. 2017. Disponible en: <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1768/3549>
9. MINSA. Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos – 2014. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-CONSULTORIOS-2014.pdf>
10. Sitia J, Wood N. Pateen satisfacción: a revise of sisees and concept. Soc. Si Mes 1997; 45 (12).
11. Jamen C. Psicología de la Anormalidad y Vida. 2ª ed. México: Trillas; 1999.
12. Levo W. Manual de los Administradores de Salud para el mejoramiento continuo. Colombia: Guadalupe; 1997.
13. Cabañal, L., Arce, M. La relación Enfermera -Paciente. Colombia: Universidad de Antioquia. 2009.

14. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano Bogotá. Colombia: Mc Graw Hill: 2003.
15. Railes, M., & Marinar, A. Modelos y teorías de enfermería. Ed: 7ma. Barcelona, España: Elzevir. 2011.
16. García, M. Proceso de enfermería y el modelo de Virginia Henderson. México D.F: Progreso, S.A. 2002.
17. Peralta R, et al. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018.Paraguay. 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6868053>
18. Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Integral del Adulto y Adulto Mayor de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Internet]. Repositorio.ug.edu.ec. 2020 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/48407/1/ORTEGAjoselyn3294.pdf>
19. Tapia E. Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores por la atención que reciben en el servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín durante el primer semestre de 2019 [Internet]. Dspace.udla.edu.ec. 2019 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10982/1/UDLA-EC-TLE-2019-03.pdf>

20. Villa E, Jiménez J, Gallego M, Echeverri A, Robledo C. Satisfacción en la prestación de servicios de salud en adultos mayores Colombia 2018 [Internet]. Dial net. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7509599>
21. Saavedra V. Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Día para Mayores Isidro Rodríguez Castro y su contribución al Envejecimiento Activo [Internet]. Riull.ull.es. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9188/Grado%20de%20satisfaccion%20de%20los%20usuarios%20del%20Centro%20de%20Dia%20para%20Mayores%20Isidro%20Rodriguez%20Castro%20y%20su%20contribucion%20al%20Envejecimiento%20Activo..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Muñoz R, Rodríguez M, Romero N. Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias [Internet]. Scielo.isciii.es. 2016 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134-928X2016000300005&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134-928X2016000300005&script=sci_arttext&tIng=pt)
23. Díaz N, De la Cruz M. Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo, 2019 [Internet]. Dspace.unitru.edu.pe. 2020 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15953/1933.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Chimbique M. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado Enfermero. Servicio de Geriátría del Hospital Almanzor Aguinaga Ajenjo, periodo Julio – Setiembre 2017 [Internet]. Tesis.usat.edu.pe. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1219/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1219/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de orto geriátría del Hospital Alberto Sabogal Salegaren, Callao 2018 [Internet]. Repositorio.uwiener.edu.pe. 2018 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESES%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Saavedra J, Bustamante M. Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de medicina Hospital Regional II - 2 Tumbes 2017 [Internet]. Repositorio.untumbes.edu.pe. 2017 [citad 29 Noviembre 2020]. Avararle Fromm: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/62/TESES%20-%20SAAVEDRA%20Y%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Flores C. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización. Hospital II-1 ESSALUD Hilo, 2016 [Internet]. Alicia.concytec.gob.pe. 2017 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UJCM\\_28c195e34aaec3832e4af549fda20422](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UJCM_28c195e34aaec3832e4af549fda20422)
28. Hernández Samperio R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6a ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
29. Vela Rengifo Z. Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital II Iquitos César Guayar García, Iquitos; Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Salud. Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo. 2015
30. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud [Internet]. Scielo.org.pe. 2012 [citad 29 Noviembre 2020]. Avalarle Fromm: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)
31. Arellano J, Hall R HJ. Ética de la Investigación Científica [Internet]. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014. 1-271 p. Disponible en: [http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica\\_investiga\\_uaq.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf)

32. Jaulita M. Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos. Rev. Chilena de Enfermedades Respiratorias [revista en Internet] 2008 [acceso 9 de noviembre de 2017]; 24(7). Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-73482008000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-73482008000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
33. Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011. [Internet]. Disponible en: [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf)
34. Moreno RP. La riqueza del principio de no maleficencia. Rev. Cirujano General [revista en Internet] 2011 [acceso 8 de febrero de 2018]; 33(2): 178-185. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cirujanogeneral>

## ANEXOS

### Anexo A: Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>SATISFACCIÓN DE PACIENTES</b>	CUALITATIVA	Resultado del cuidado brindado, cumplimiento de expectativas y necesidades.		ASPECTOS TANGIBLES	1. Infraestructura adecuada	19,20,21,22	Satisfecho 50 a 66 puntos.
					2. Ambiente cómodo		
					3. Materiales y equipos necesarios		
				EMPATIA	1. Interrelación con la enfermera	14,15,16,17,18	Medianamente satisfecho 36 a 49 puntos.
					2. Información adecuada		
					3. Atención oportuna		
				SEGURIDAD	1. Cortesía	10,11,12,13	
					2. Informa sobre los cuidados		
					3. Brinda cuidados sobre su salud		
				CAPACIDAD DE RESPUESTA	1. Atención inmediata	6,7,8,9,	
					2. Alivia su molestias		
					3. Resuelve sus dudas		
				FIABILIDAD	1. Atención a tiempo	1,2,3,4,5	Insatisfecho 25 a 35 puntos
					2. Se respeta el orden de llegada		
					3. La enfermera demuestra iniciativa por ayudarlo		

## Anexo B: Instrumento de recolección de datos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN

**INSTRUCCIONES:** Indique el nivel de satisfacción que usted siente con la atención de enfermería en el Hospital Policial Geriátrico San José. Considere las características que se describen en cada una de las preguntas y responda de la siguiente manera:

Si usted está:	Insatisfecho	marque en el recuadro	1
	Medianamente satisfecho	marque en el recuadro	2
	Satisfecho	marque en el recuadro	3

Marcar con un X la respuesta que considere correcta, respecto a la atención recibida en el Hospital Policial Geriátrico San José.

N°	ITEMS	1	2	3
1	¿Fue atendido de manera inmediata por la enfermera?			
2	¿La enfermera consideró la gravedad de su salud?			
3	¿Posterior a la evaluación médica, la enfermera fue la encargada de brindarle la atención?			
4	¿La enfermera se identificó y se comunicó con usted para explicarle la enfermedad que padece?			
5	¿La enfermera gestionó la entrega de sus medicamentos?			
6	¿La enfermera lo atendió de manera oportuna?			
7	¿La enfermera aceleró el proceso de atención en laboratorio?			
8	¿La enfermera aceleró el proceso de atención en rayos x?			
9	¿La enfermera aceleró el proceso de atención en emergencia?			
10	¿La enfermera contestó sus dudas y consultas respecto a su estado de salud?			
11	¿La enfermera respetó su privacidad durante la atención?			
12	¿La enfermera respetó su intimidad durante la evaluación médica?			
13	¿La enfermera mostró interés en la mejoría de su estado de salud?			
14	¿La enfermera fue paciente, respetuosa y tuvo un trato amable?			
15	¿La enfermera mostró interés en solucionar problemas que se presentaron durante la evaluación?			
16	¿La enfermera le explicó a usted y a sus familiares respecto a su estado de salud y enfermedad?			
17	¿La enfermera le explicó respecto a los análisis realizados?			
18	¿La enfermera le explicó respecto a las dosis de medicamentos y efectos de los mismos?			
19	¿Los folletos y señales del centro le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20	¿Le informaron y orientaron durante la atención en la institución?			
21	¿El área de atención contaba con materiales y equipos disponibles?			
22	¿Las áreas de atención estuvieron cómodas y limpias?			

## Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado

Me comprometo a participar de la investigación titulada “Nivel de satisfacción del paciente” y declaro:

Haber sido informado de manera precisa y clara sobre la encuesta a realizar, se me aclararon dudas y otorgo mi consentimiento informado para que mis respuestas sean utilizadas en la presente investigación; participo de manera voluntaria y si deseo puedo retirarme en el momento que lo considere. Asimismo, los datos serán anónimos y se manejarán de forma confidencial, por lo cual, firmo el presente documento.

---

**Firma de participante**

---

**Firma de autor(a)**

Anexo D: Acta o dictamen de informe de comité de ética

## Anexo E: Evidencias de trabajo de campo

## Anexo F: Formato de Validación