

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023

Quality of nursing care and satisfaction of older adults attending the Hospital Vitarte, Lima 2023

Jhoscelin Tatiana López Silva

lopezsilvajhoscelin@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-5217-0157>

Universidad Privada Norbert Wiener

Lima – Perú

Rodolfo Arévalo Marcos

Rodolfo.arevalo.marcos@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Universidad Privada Norbert Wiener

Lima – Perú

Artículo recibido: 29 de septiembre de 2023. Aceptado para publicación: 14 de octubre de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023. La metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. El instrumento para recolectar la información fue el cuestionario Care – Q, siendo administrado a 158 participantes. En el análisis descriptivo, el 45.57% de los encuestados afirmaron que el nivel de calidad de atención fue moderado, mientras que el 36.71% afirma que es bajo y el 17.72% es alta. Por otro lado, en el nivel de satisfacción el 50% de los encuestados afirma que es regular, mientras que el 28.48% es mala, pero el 21.52% es excelente. En cuanto al análisis correlacional la técnica se correlaciona de manera directa y significativa ($r = 0.703$, p -valor < 0.05) con la satisfacción que siente el paciente adulto mayor, mientras la dimensión humana se correlaciona de manera y significativa ($r = 0.765$, p -valor < 0.05), por último, el ambiente del hospital se correlaciona de manera directa y significativa ($r = 0.867$, p -valor < 0.05) con la satisfacción que siente el paciente adulto mayor. Las conclusiones señalaron que existe una correlación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte en el periodo 2023.

Palabras clave: calidad de atención, felicidad, satisfacción del adulto mayor, paciente, personal de enfermería (DeCS/MeSH)

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the elderly who attend the Vitarte hospital, Lima 2023. The methodology used was the hypothetical-deductive method, quantitative approach, correlational

level and non-experimental design. cross-section. The instrument to collect the information was the Care – Q questionnaire, which was administered to 158 participants. In the descriptive analysis, 45.57% of respondents stated that the level of quality of care was moderate, while 36.71% stated that it was low and 17.72% stated that it was high. On the other hand, in terms of satisfaction, 50% of those surveyed affirm that it is average, while 28.48% say it is bad, but 21.52% say it is excellent. Regarding the correlational analysis, the technique correlates directly and significantly ($r = 0.703$, $p\text{-value} < 0.05$) with the satisfaction felt by the elderly patient, while the human dimension correlates significantly ($r = 0.765$, $p\text{-value} < 0.05$). $p\text{-value} < 0.05$), finally, the hospital environment is directly and significantly correlated ($r = 0.867$, $p\text{-value} < 0.05$) with the satisfaction felt by the elderly patient. The conclusions indicated that there is a significant correlation between the quality of care and satisfaction of the elderly who attend the Vitarte hospital in the period 2023.

Keywords: Keywords: quality of care, happiness, satisfaction of the elderly, patient, nursing staff (DeCS/MeSH)

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: López Silva, J. T. & Arévalo Marcos, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del aulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(4), 644–658.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>

INTRODUCCIÓN

Todas las personas tienen el derecho de recibir atención médica de manera digna en los establecimientos de salud. Esta atención digna incluye un enfoque en la calidad de la atención brindada. La calidad de vida relacionada con la salud, en términos de bienestar, se entiende como un proceso dinámico y variable que depende de los valores y las perspectivas individuales. De esta manera, en la prestación de servicios de atención médica, es esencial contar con ciertas condiciones fundamentales, como el personal altamente capacitado, la utilización eficaz de los recursos disponibles y la reducción de los riesgos para los pacientes. Todo esto se realiza con el propósito de lograr un impacto positivo en la salud del paciente. Cuando estas condiciones se cumplen, es probable que los pacientes tengan una experiencia satisfactoria en su atención médica y alcancen niveles elevados de satisfacción. La calidad de los servicios de salud se define como la capacidad de satisfacer de manera oportuna y eficaz las necesidades de bienestar físico y mental de los individuos. Como resultado, se obtiene una evaluación del nivel de satisfacción del usuario en función de sus necesidades de atención y protección de la salud, que puede medirse mediante la percepción general de los servicios prestados. Hoy en día, la satisfacción de los usuarios que reciben atención médica se considera un indicador fundamental para evaluar de manera efectiva la calidad de los servicios de salud. Esta evaluación proporciona información detallada que es invaluable para llevar a cabo mejoras en la infraestructura, el equipamiento, los suministros, los materiales y abordar las necesidades de recursos humanos, entre otros aspectos.

Sin embargo, en la rutina diaria de la profesión de enfermería, el personal realiza una serie de actividades que a menudo se vuelven repetitivas, ya sean propias de su función o asignadas por otros. Esto puede llevar a la pérdida de la esencia del cuidado y afectar la percepción de la atención por parte del equipo de salud. Además, puede tener un impacto negativo en la reputación de la institución y en la calidad del servicio que brindan los centros de salud. Siguiendo esta línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que, a pesar de los avances tecnológicos en el campo de la salud, persisten problemas relacionados con la calidad y la seguridad de la atención al paciente, lo que puede dar lugar a incidentes no deseados y perjudicar la percepción pública de las organizaciones de atención médica. En América Latina, particularmente en Venezuela, el proceso de reforma del sistema de salud resultó en la descentralización de los servicios y la instauración de nuevos modelos y proyectos de atención médica. Como parte de esta reestructuración, se eliminó la coordinación nacional de enfermería, en su lugar se establecieron coordinaciones por programas o servicios, con equipos multidisciplinarios. Sin embargo, hasta la fecha, no se han implementado cambios significativos en el nivel más crucial del sistema, que es la prestación de servicios de atención médica. Esto también se puede visualizar en la realidad peruana, ya que, en diversas regiones del país, la ausencia de tecnología adecuada, instalaciones de infraestructura adecuadas y personal debidamente capacitado hace que sea necesario llevar a cabo procedimientos obsoletos y potencialmente peligrosos.

Ejercer la enfermería con un enfoque en el bienestar integral de la salud se ha convertido en una práctica arraigada en la responsabilidad ética de los profesionales. Esto no solo proviene de una sólida formación académica adquirida en las aulas, sino también de un compromiso personal con la búsqueda continua del conocimiento que respalde cada acción emprendida por el personal de enfermería en el cuidado de la salud de los individuos. En consecuencia, se demanda que los profesionales de la salud posean habilidades técnicas y conocimientos científicos que les permitan ejercer de manera independiente, todo ello acompañado de un profundo sentido humanista. Asimismo, con el fin de lograr una atención centrada en el paciente, es esencial que el personal de enfermería ponga en práctica una comunicación eficaz en todas las interacciones con los pacientes. Esto implica reconocer y comprender la situación y las creencias individuales de cada paciente, así como proporcionar explicaciones claras sobre los procedimientos que se llevarán a cabo. Cabe señalar que la percepción de satisfacción de un paciente puede fluctuar en cada encuentro con el personal médico,

lo que significa que las instituciones de salud deben ser cautelosas en cada interacción. La opinión de un paciente sobre la atención que recibe puede cambiar en un instante debido a una experiencia positiva o negativa.

De acuerdo con las proyecciones de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), si los sistemas de atención médica hospitalaria mantuvieran altos estándares de calidad, podrían prevenirse eventos como aproximadamente un millón de muertes neonatales anuales, reducir la mortalidad materna en un 50%, y evitar alrededor de 2,6 millones de fallecimientos por enfermedades crónicas, entre otros impactos positivos en la salud. El objetivo principal de los hospitales es la recuperación de la salud de los pacientes. Para alcanzar un nivel de calidad adecuado, se requiere contar con recursos humanos, equipos médicos y personal capacitado que pueda abordar y resolver los problemas de salud que afectan a los usuarios. En ese sentido, la satisfacción de los pacientes puede aumentar mediante la implementación de medidas que simplifiquen y aceleren los procedimientos de atención en los establecimientos de salud. En consecuencia, varios países de América Latina han reconocido la importancia de dar un nuevo enfoque al concepto de satisfacción del paciente como elemento central para evaluar la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería.

Esta coyuntura conlleva a que la Asamblea General de las Naciones Unidas presentará, en el año 2015, una agenda que insta a los países miembros a llevar a cabo un proceso de mejora continua en sus sistemas de atención médica hasta el año 2030. Esto implica la necesidad de aumentar la inversión, la contratación y capacitación de personal, implementar estrategias para retener al personal existente y realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios. Además, se destaca la importancia de llevar a cabo investigaciones científicas y académicas que permitan identificar deficiencias y reflexionar sobre las medidas necesarias para mejorar de manera efectiva los servicios hospitalarios (8). En naciones de Europa y América del Norte, la evaluación de la calidad de la atención médica es un tema central en numerosas investigaciones. Esto se debe en parte a la presencia significativa de proveedores de servicios de salud privados en estos países, lo que genera una competencia intensa y una creciente demanda por servicios de alta calidad por parte de los usuarios. En consecuencia, los establecimientos médicos están constantemente innovando en sus servicios y procedimientos de atención, manteniendo una interacción continua con la comunidad para comprender sus necesidades y aplicar mejoras significativas basadas en este proceso. En el ámbito, el Gobierno peruano se ha comprometido a esforzarse por garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a la atención médica, con un enfoque prioritario en aquellos que carecen de los recursos económicos necesarios para mantener su salud. Esto se visualiza en la expresión realizada por el Ministerio de Salud de Perú (MINSA) que, en el año 2013, destacó que tanto la satisfacción de los pacientes externos como la calidad hospitalaria son indicadores ampliamente empleados para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud.

Ante esta realidad, se formula la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023? Asimismo, los problemas específicos son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023? y ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión en el entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023?

Asimismo, el objetivo que se planteó fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023. De la misma manera, los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023, determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería

y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023 y determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

Por último, la hipótesis general que se formuló fue que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023. Las hipótesis específicas son los siguientes: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023, existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023 y existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte, Lima 2023.

De este modo, existen diversos estudios enfocados en la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. En el ámbito internacional, en México, Castro et al., realizó un estudio, que tuvo como fin describir e interpretar sensiblemente exacto el nivel de satisfacción con la relación de la calidad que se brinda. En ese sentido, en referencia a la metodología, los autores emplearon un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Para ello, se empleó el cuestionario SERVQUAL a 79 pacientes. Las conclusiones determinaron que, en cuanto a los resultados obtenidos en la investigación, al analizar los diversos parámetros contemplados en el instrumento, todas las mujeres en la población de estudio expresaron sentirse satisfechas con el servicio de Control Prenatal que reciben. Esto sugiere que la calidad de atención proporcionada por el personal de Enfermería es satisfactoria para los usuarios.

Otro estudio realizado en Ecuador, Collantes y Clavo realizaron una investigación, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad del cuidado enfermero. De este modo, en relación a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel relacional. Asimismo, los instrumentos que se emplearon fueron la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado enfermero, siendo administrados a 80 participantes. Los resultados del estudio revelaron que el 58,7% de los participantes eran mujeres, el 36,3% estaban conviviendo en su estado civil, y el 33,8% tenían educación primaria. Respecto a la percepción de la atención, el 93,7% de los pacientes se encontraba moderadamente satisfecho en la dimensión humana, el 91,3% en la dimensión oportuna, y el 63,7% en la dimensión segura. En cuanto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería, el 58,7% de los pacientes lo calificó como regular. En resumen, no se pudo establecer una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería, lo que significa que no se pudo confirmar la hipótesis planteada en esta investigación ($p > 0,05$).

En Argentina, Farías, desarrolló una investigación, que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción sobre calidad de atención y cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes. Para ello, en referencia a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, utilizando el cuestionario como instrumento para recopilar los datos, siendo aplicado a 53 pacientes. Los resultados demostraron que el 85 % expresó satisfacción con la calidad organizativa y estructural, el 62 % se mostró satisfecho con la señalización, el 51 % con el tiempo de espera, y el 92 % manifestó satisfacción con el respeto a la privacidad. Hubo una baja satisfacción en cuanto a la organización del servicio y la limpieza. Por otro lado, se observó una alta satisfacción en lo que respecta a la calidad de atención, el trato, la información proporcionada y los procedimientos llevados a cabo por el personal de enfermería, aunque se registró una baja satisfacción en la identificación de los enfermeros ante los pacientes. Además, se encontró que el tiempo de espera estaba relacionado con la satisfacción en dos de las tres variables analizadas. Las conclusiones destacaron que la satisfacción general percibida fue positiva en términos de las condiciones estructurales y de atención, así como en la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, pero fue menos favorable en lo que respecta a la identificación del personal y la limpieza, así como la organización del servicio.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Huamán et al. realizaron un estudio, con el fin de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público de Perú. En ese sentido, los autores emplearon un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional. Para ello, se utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento de recolección de datos, siendo aplicado a 60 pacientes. Los resultados demostraron que, al emplear el coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación positiva entre la percepción de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, con los siguientes valores: $R=0,385$, $p=0,002$. Además, se encontró que el 58,3% de los pacientes reportaron un nivel leve de insatisfacción con la atención recibida, y se identificaron áreas de mejora en seguridad y accesibilidad. De esta manera, se concluyó que existe una asociación significativa entre las variables estudiadas, lo que significa que niveles más altos de calidad de atención se relacionan con niveles más altos de satisfacción en pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en un hospital público.

Otro estudio fue realizado por Febres y Mercado, quienes realizaron una investigación, con el objetivo de determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Por ese motivo, en referencia a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, aplicando el cuestionario SERVQUAL a 292 pacientes. Los resultados establecieron que el 57% de los participantes fueron mujeres, y la franja de edades de los encuestados abarcó desde los 36 hasta los 45 años. Además, el 36% de los usuarios tenía un nivel educativo de secundaria completa, y el 63% eran pacientes que continuaban con su tratamiento. La satisfacción general alcanzó el 60,3%. Estos valores porcentuales estuvieron principalmente influenciados por las dimensiones de seguridad y empatía, con un 86,8% y un 80,3% de satisfacción, respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles mostró el mayor grado de insatisfacción, con un 57,1% de usuarios que se sintieron insatisfechos, seguida de cerca por la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud, con un 55,5% de insatisfacción. Las conclusiones indicaron que el sistema de atención médica debe desarrollar planes de acción destinados a mejorar la calidad de los servicios brindados a los pacientes para garantizar una atención puntual y de alta calidad.

Por último, el estudio realizado por Acuña, tuvo como propósito evaluar el nivel de satisfacción del afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, para sugerir medidas correctivas a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de atención del SIS y de la imagen institucional. En ese sentido, como metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Asimismo, para la recolección de los datos, se empleó el cuestionario, siendo aplicado a 368 pacientes. Los resultados señalaron que los usuarios del SIS han expresado niveles de satisfacción del 75.8% en relación con la consulta externa, el 70.2% en hospitalización, el 63.1% en la atención de emergencias, el 60% en los servicios del laboratorio clínico, el 58.2% en los procedimientos de rayos X, y el 57% en la farmacia. En conjunto, esto ha resultado en una satisfacción general promedio del 64.2%. En consecuencia, se ha llegado a la conclusión de que, durante el período de estudio, existe un nivel de satisfacción ligeramente bajo entre los pacientes del SIS que acuden al Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Se recomienda tomar medidas para mejorar la calidad de la atención.

En relación al marco teórico, establecer una definición precisa de la calidad de un servicio es un desafío considerable, dado que en gran medida depende de la percepción individual de cada persona respecto al servicio que recibe y de la satisfacción de sus necesidades, intereses, hábitos y nivel educativo, entre otros factores (19). De esta manera, la calidad del servicio se considera una variable con múltiples dimensiones, que engloba aspectos como competencia técnica, disponibilidad de servicios de salud, eficacia en la atención, interacciones interpersonales, seguridad y condiciones de infraestructura (16). En ese sendero, la ONU establece que el propósito de asegurar la calidad no se limita a preservar la salud, sino que se extiende al tratamiento y la satisfacción de las expectativas del paciente. En este

contexto, surge la necesidad de reconocer la satisfacción del usuario como un indicador significativo en la evaluación de los servicios de atención médica en general (8). En las instituciones, el control de calidad se convierte en una herramienta esencial para evaluar el grado de satisfacción que experimentan los usuarios en relación a los servicios ofrecidos. La implementación de esta práctica resulta altamente beneficiosa para la institución de salud en su conjunto. Para lograrlo de manera efectiva, es fundamental concienciar a todo el personal acerca de los beneficios que conlleva la incorporación de estándares de calidad en la atención. De esta manera, para evaluar los niveles de calidad, se dispone de diversas herramientas, una de las cuales es la escala SERVQUAL, creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Esta escala tiene como objetivo principal la evaluación de la calidad de los servicios. A partir de esta herramienta se han desarrollado modificaciones y adaptaciones, como el cuestionario SERVQHOS.

Entre las principales teorías de la calidad de atención médica, se encuentra la formulada por el epidemiólogo Avedis Donabedian, quien fue el pionero en reconocer los componentes esenciales para valorar la calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción de los usuarios. Donabedian postula que la calidad de atención se define como aquella que se esfuerza por alcanzar su máximo potencial, centrándose únicamente en el bienestar del paciente. Esto significa que, en el sistema de salud público, las unidades de atención primaria deben dar prioridad a los pacientes, sin discriminación por su posición social o sus creencias religiosas, políticas o sexuales, entre otras. Por lo tanto, sus procedimientos administrativos deben anticipar y abordar todas las necesidades de cada departamento. En ese sentido, este modelo tiene un enfoque en la relación entre el paciente y el proveedor de servicios de salud, en la cual se emplean los métodos más adecuados para que las expectativas de resultados se asemejen lo más posible a la atención proporcionada en el presente. Otra teoría fue establecida por el académico Christian Gronroos, quien se centra en la evaluación de la calidad de los servicios desde la perspectiva del cliente. Este modelo se basa en la premisa fundamental de que la calidad de un servicio se aprecia a través de la percepción del cliente y se concentra en la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente, a través de 3 componentes: Calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa.

La otra variable identificada en este estudio fue la satisfacción, que es un concepto multifacético que se encuentra influenciado por una amplia gama de elementos, que incluyen el modo de vida, las vivencias pasadas, las perspectivas futuras y los valores tanto personales como sociales. En ese sentido, la satisfacción se refiere a la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas con respecto a la atención recibida en las distintas áreas que componen las dimensiones de la calidad. Por lo tanto, la satisfacción del usuario de los servicios de salud representa un resultado significativo del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y, en función de esta satisfacción, se determina su posterior utilización y el adecuado seguimiento de las indicaciones por parte del usuario. La satisfacción de cada paciente estará siempre vinculada a la calidad de los cuidados médicos ofrecidos, y esta calidad, a su vez, será influenciada por las características individuales de cada paciente. En ese sentido, evaluar, de manera regular, la satisfacción puede resultar una herramienta esencial para supervisar la mejora en la calidad del servicio. Esto permite identificar áreas que necesitan mejoras según la perspectiva del paciente y, al mismo tiempo, evaluar los resultados de la atención, ya que las necesidades del paciente son el núcleo de los servicios de salud. Cabe señalar que, cuando se aborda la evaluación de la satisfacción, es esencial considerar que esta estará influenciada en gran medida por los valores, vivencias, experiencias, conocimientos y expectativas de cada individuo.

En relación a la metodología, se empleó el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La población estuvo integrada por 266 adultos mayores conforme con las fichas brindadas por las autoridades administrativas del hospital Vitarte. Para ello, los criterios de selección fueron los siguientes: Adultos mayores que acepten participar en la investigación, adultos

mayores que acuden al hospital Vitarte y personas de la tercera edad de ambos sexos. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron los siguientes: Pacientes menores de edad, pacientes de la tercera edad que no deseen participar en el estudio y personas de la tercera edad que se les imposibilite comunicarse de forma verbal.

Asimismo, se contó con una muestra compuesta por 158 pacientes, siendo seleccionados por el muestreo probabilístico simple. La técnica que se empleó fue la encuesta y el cuestionario, como instrumento para la recopilación de la información. En ese sentido, para medir las variables de interés en este estudio, se utilizó el cuestionario Care-Q, el cual fue desarrollado originalmente por Patricia Larson y Ferketich en 1981 en los Estados Unidos y constaba inicialmente de 50 ítems en inglés. En el contexto peruano, este cuestionario fue adaptado por Alzamora et al. La versión adaptada mostró una validez satisfactoria, con un valor de uno, y una confiabilidad aceptable, con un coeficiente de confiabilidad de 0.71. El cuestionario consta de dos variables principales: calidad de atención y satisfacción del paciente. La variable calidad de atención está compuesta por 20 ítems y se organiza en tres dimensiones distintas. Por otro lado, la variable satisfacción del paciente incluye 29 ítems distribuidos en tres dimensiones. Los participantes respondieron a estos ítems utilizando una escala tipo Likert, que abarcaba cinco opciones de respuesta: "Totalmente en desacuerdo" (1), "Desacuerdo" (2), "Indeciso" (3), "De acuerdo" (4) y "Totalmente de acuerdo" (5). Este instrumento resultó fundamental para definir el cuidado en términos de acciones deliberadas que no solo abordan el aspecto físico, sino también el aspecto emocional, contribuyendo así a generar un sentido de seguridad en los pacientes.

En el estudio realizado, los datos fueron procesados utilizando el programa Microsoft Excel y, posteriormente, transferidos al programa SPSS V25. Este software desempeñó un papel fundamental en la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos y en el cálculo de medidas de validez numérica. Para analizar las correlaciones, se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Además, se generaron tablas que respaldaron la comprobación de las hipótesis de investigación establecidas en el estudio.

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel calidad de atención del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	58	36.71%
Moderada	72	45.57%
Alta	28	17.72%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25.

Los resultados revelan que un 36.71% de los adultos mayores experimentaron una atención de calidad baja, un 45.57% informó haber recibido atención de calidad moderada y solo un 17.72% expresó haber experimentado una atención de alta calidad. Estos hallazgos indican que hay espacio para mejorar la calidad de atención proporcionada a los adultos mayores que visitan el Hospital Vitarte.

Tabla 2

Nivel de variable satisfacción del adulto mayor que acude al hospital Vitarte

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	45	28.48%
Regular	79	50.00%
Excelente	34	21.52%
Total	158	100.00%

Fuente: SPSS versión 25.

Los resultados revelan que un 28.48% de los adultos mayores informaron una satisfacción de baja calidad, el 50% expresó una satisfacción de calidad regular y el 21.52% manifestó una satisfacción de alta calidad. Estos resultados indican que hay una diversidad de niveles de satisfacción entre los adultos mayores, siendo el nivel regular el más común, seguido de los niveles de satisfacción baja y alta.

Tabla 3

Prueba de hipótesis general

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,828**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	158	158
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,828**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	158	158

Fuente: SPSS versión 25.

El análisis de correlación mediante la prueba de hipótesis general mostró una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores que asisten al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre ambas variables fue de 0.828**, lo que indica una fuerte relación positiva entre ellas. Además, el valor p obtenido fue de 0.000, que es inferior al nivel de significancia establecido, lo que implica que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula que afirmaba la falta de relación entre estas variables. Estos resultados sugieren que a medida que la calidad de atención mejora, la satisfacción de los adultos mayores tiende a aumentar.

Tabla 4

Prueba de hipótesis específica 1

			Técnico	Satisfacción
Rho de Spearman	Técnico	Coeficiente de correlación	1.000	,703**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	158	158
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	158	158

Fuente: SPSS versión 25.

La prueba de hipótesis específica 1 reveló una correlación significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción de los adultos mayores que asisten al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre estas dos variables fue de 0.703**, lo que indica una fuerte relación positiva entre ellas. Además, el valor p obtenido fue de 0.000, que es menor que el nivel de significancia establecido, lo que implica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula que sostenía la falta de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la dimensión técnica, que aborda aspectos técnicos y procedimientos utilizados en la atención de emergencias, ejerce un impacto significativo en la satisfacción de los adultos mayores.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 2

			Humano	Satisfacción
Rho de Spearman	Humano	Coeficiente de correlación	1.000	,765**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	158	158
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,765**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	158	158

Fuente: SPSS versión 25.

La prueba de hipótesis específica 2 reveló una correlación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los adultos mayores que asisten al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre estas dos variables fue de 0.765**, lo que indica una fuerte relación positiva entre ellas. Además, el valor p obtenido fue de 0.000, que es menor que el nivel de significancia establecido, lo que implica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula que sostenía la falta de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la dimensión humana, que aborda aspectos como el trato, la empatía y la calidad de la interacción personal en la atención de emergencias, ejerce un impacto significativo en la satisfacción de los adultos mayores.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 3

			Satisfacción	Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	,867**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	158	158
	Entorno	Coeficiente de correlación	,867**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	158	158

La prueba de hipótesis específica 3 reveló una correlación significativa entre la satisfacción y la dimensión del entorno en los adultos mayores que asisten al hospital Vitarte. El coeficiente de correlación de Spearman entre estas dos variables fue de 0.867**, lo que indica una fuerte relación positiva entre ellas. Además, el valor p obtenido fue de 0.000, que es menor que el nivel de significancia establecido, lo que implica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula que sostenía la falta de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que la calidad del entorno físico y organizacional en el hospital Vitarte ejerce un impacto significativo en la satisfacción de los

adultos mayores. A medida que el entorno mejora, la satisfacción de los adultos mayores tiende a aumentar.

En relación a la hipótesis general, los resultados revelaron que el estadístico Rho de Spearman mostró un nivel de significancia por debajo de 0.05. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.828, indicando una correlación positiva alta. Esto implica que existe una asociación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores que visitan el hospital Vitarte durante el año 2023. Estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Huamán et al., quienes concluyeron que existe una asociación significativa entre las variables estudiadas, lo que significa que niveles más altos de calidad de atención se relacionan con niveles más altos de satisfacción en pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en un hospital público. Por otro lado, no se guarda relación con el estudio realizado por Collantes y Clavo, cuyas conclusiones especificaron de la no existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería, lo que significa que no se pudo confirmar la hipótesis planteada en esta investigación

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, según los resultados obtenidos, el estadístico Rho de Spearman arrojó un nivel de significancia inferior al 0.05. Además, se calculó un coeficiente de correlación que alcanzó un valor de 0.703. Esto sugiere una correlación positiva alta, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión técnica está directa y significativamente relacionada con la satisfacción experimentada por los adultos mayores atendidos en el hospital Vitarte durante el año 2023. Estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Febres y Mercado, quienes concluyeron que el sistema de atención médica debe desarrollar planes de acción destinados a mejorar la calidad de los servicios brindados a los pacientes para garantizar una atención puntual y de alta calidad.

Siguiendo en la misma línea, en lo que respecta a la hipótesis específica 2, de acuerdo a los resultados presentados anteriormente, el estadístico Rho de Spearman exhibió un nivel de significancia inferior al 0.05. Además, se calculó un coeficiente de correlación que arrojó un valor de 0.765. Esto indica una correlación positiva alta, lo que lleva a la conclusión de que la dimensión humana está directa y significativamente relacionada con la satisfacción experimentada por los pacientes de la tercera edad atendidos en el hospital Vitarte durante el periodo 2023. Estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Castro et al., cuyas conclusiones señalaron que todas las mujeres en la población de estudio expresaron sentirse satisfechas con el servicio de Control Prenatal que reciben. Asimismo, se tiene una relación con el estudio realizado por Acuña, quien llegó a la conclusión que existe un nivel de satisfacción ligeramente bajo entre los pacientes del SIS que acuden al Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, por lo que se sugiere implementar acciones dirigidas a elevar la calidad de los servicios de atención.

Por último, en relación a la hipótesis específica 3, tomando en cuenta los resultados presentados anteriormente, se observó que el estadístico Rho de Spearman mostró un nivel de significancia menor al 0.05. Además, se calculó un coeficiente de correlación que arrojó un valor de 0.867. Esto indica una correlación positiva alta y lleva a la conclusión de que la dimensión del entorno o ambiente se correlaciona directa y significativamente con la satisfacción en el servicio experimentada por los adultos mayores atendidos en el hospital Vitarte durante el periodo 2023. Estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Farías, cuyas conclusiones destacaron que la satisfacción general percibida fue positiva en términos de las condiciones estructurales y de atención, así como en la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, pero fue menos favorable en lo que respecta a la identificación del personal y la limpieza, así como la organización del servicio.

CONCLUSIÓN

La primera conclusión, derivada del objetivo general, se basó en el análisis correlacional realizado, en el cual se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.828. Este resultado fue estadísticamente significativo, dado que el p-valor fue inferior al 5%. Esta evidencia respalda la afirmación de que existe una relación directa entre la calidad de atención recibida por los pacientes de edad avanzada en el hospital Vitarte durante el año 2023 y su nivel de satisfacción.

La segunda conclusión, relacionada con el primer objetivo específico, se basó en el análisis de correlación realizado, en el que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.703. Este resultado fue estadísticamente significativo, dado que el p-valor fue inferior al 5%. Esto respalda la afirmación de que existe una relación directa entre la dimensión técnica del personal enfermero que atiende a los pacientes de edad avanzada en el hospital Vitarte durante el año 2023 y el nivel de satisfacción de dichos pacientes.

La tercera conclusión, en relación con el segundo objetivo específico, se fundamentó en el análisis de correlación realizado, en el cual se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.765. Este resultado fue estadísticamente significativo, dado que el p-valor fue inferior al 5%. Esto respalda la afirmación de que existe una relación directa entre la dimensión humana del personal enfermero que atiende a los pacientes de edad avanzada en el hospital Vitarte durante el año 2023 y el nivel de satisfacción de dichos pacientes.

En la conclusión final, que se deriva del tercer objetivo específico, se basó en el análisis de correlación realizado, el cual arrojó un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.867. Este resultado fue estadísticamente significativo, dado que el p-valor fue inferior al 5%. Esto respalda la afirmación de que efectivamente existe una relación directa entre una mayor calidad en el entorno físico y organizativo y el incremento en el nivel de satisfacción de los pacientes adultos que reciben atención en el hospital Vitarte durante el año 2023.

REFERENCIAS

Acuña S. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO COMO INDICADOR DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE. *Salud & Vida Sipanense* [Internet]. 14 de diciembre de 2020 [citado 27 de septiembre de 2023];7(2):109–20. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470>

Aguilar P, Gonzales C, Gutarra R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico (Lima)* [Internet]. 27 de septiembre de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];22(3):1–10. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1960>

Álvarez L. Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *ConcienciaDigital* [Internet]. 27 de mayo de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];5(2.1):160–72. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2176>

Alzamora A, Cochachin N, Cochachin G, Gálvez S. Nivel de satisfacción de las pacientes sobre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el Servicio de Ginecobstetricia de un hospital de nivel II [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2018 [citado 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/804/Angelica_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Araujo D. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2 de diciembre de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];6(6):2616–29. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706>

Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica* [Internet]. 30 de octubre de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];8(4):201–6. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709>

Bravo, Lady, Palacio V, García K, Chancay A. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. octubre de 2021 [citado 27 de septiembre de 2023];5(5):8036–50. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888>

Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener* [Internet]. 6 de diciembre de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];11(2):1–7. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255/172>

Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes Histerectomizadas. *Cultura de los Cuidados Revista de Enfermería y Humanidades* [Internet]. 2019 [citado 26 de septiembre de 2023];23(54):360–73. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf

Campos F, Gálvez N, Velásquez J. Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis Nefro Cix SAC 2018. *Revista científica CURAE* [Internet]. 27 de diciembre de 2019 [citado 26 de septiembre de 2023];2(2):2–10. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273>

Castro M, Enríquez C, López G, Espinoza T, Castellanos E, Martínez J, et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. *South Florida Journal of Development* [Internet]. 22 de abril de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];3(2):2812–25. Disponible en: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/1397>

Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI* [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 27 de septiembre de 2023];4(7):11–22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>

Condori M, Arispe C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener* [Internet]. 7 de diciembre de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];11(2):a0014. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/256>

Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)* [Internet]. 3 de marzo de 2022 [citado 26 de septiembre de 2023];22(1):1–8. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>

Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología* [Internet]. 5 de noviembre de 2021 [citado 27 de septiembre de 2023];1:1–7. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/261>

Fariño J, Vera F, Alicia C, Velasco A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP* [Internet]. 13 de septiembre de 2021 [citado 26 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [Internet]. 9 de julio de 2020 [citado 27 de septiembre de 2023];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad* [Internet]. 2019 [citado 27 de septiembre de 2023];3(1):1–11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

Huaman L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica* [Internet]. 30 de junio de 2023 [citado 26 de septiembre de 2023];26(2):159–66. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518>

Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT* [Internet]. 18 de diciembre de 2020 [citado 26 de septiembre de 2023];5(6–1):4–23. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324

Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana* [Internet]. 28 de octubre de 2020 [citado 26 de septiembre de 2023];30(3):145–52. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>

Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2022 [citado 26 de

septiembre de 2023];30(3):54–9. Disponible en:

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1237/1185

Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [Internet]. 1 de marzo de 2018 [citado 26 de septiembre de 2023];20(2):254–7. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Vera N, Cornejo Á. Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. *Revista Peruana de Investigación en Salud* [Internet]. 19 de junio de 2023 [citado 26 de septiembre de 2023];7(2):73–81. Disponible en:

<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/1804/1691>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 