

**UNIVERSIDAD NACIONAL DECAJAMARCA**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO  
MAYOR. SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO, CENTRO DE SALUDSAN  
PABLO- CAJAMARCA 2023.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTORA:** Bach. Enf. SONIA JANINA VENTURA TERÁN

**ASESORA:** M.Cs. FLOR VIOLETA RAFAEL SALDAÑA

**PERU. CAJAMARCA- 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DECAJAMARCA**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO  
MAYOR. SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO, CENTRO DE SALUDSAN  
PABLO- CAJAMARCA 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTORA:**

**Bach. Enf. SONIA JANINA VENTURA TERÁN**

**ASESORA:**

**M.CS.FLOR VIOLETA RAFAEL SALDAÑA**

**CAJAMARCA- PERU 2024**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Bachiller Sonia Janina Ventura Terán

DNI: 61645382

Escuela Profesional/Unidad UNC:

Enfermería/Unidad de Investigación

2. Asesor: M.Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña

Facultad/Unidad UNC: Ciencias de la Salud

3. Grado académico o título profesional

Bachiller  Título profesional  Segunda especialidad  
 Maestro  Doctor

4. Tipo de Investigación:

Tesis  Trabajo de investigación  Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO MAYOR. SERVICIO DE  
CONSULTORIO EXTERNO, CENTRO DE SALUD SAN PABLO-CAJAMARCA 2023.

6. Fecha de evaluación: 10/03/2024

7. Software antiplagio:  TURNITIN  URKUND (ORIGINAL) (\*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: 22%

9. Código Documento: oid: 3117:338912687

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

APROBADO  PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 21 / 03 / 2024

Firma y/o Sello  
Emisor Constancia



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Dr. Martha Victoria Alvarado Villar  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos  
DNI:

\*En caso s

Copyright ©2024.  
VENTURA TERAN SONIA JANINA  
Todos los Derechos Reservados

## FICHA CATALOGRÁFICA

**VENTURA, T.2024 Calidad de Atención y Satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de Consultorio Externo, Centro de Salud San Pablo- Cajamarca –Perú 2023./ 61 páginas**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Asesora: M.Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña

Disertación Académica para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería-  
UNC 2024.

## HOJA DE JURADO EVALUADOR

### TITULO DE LA TESIS:

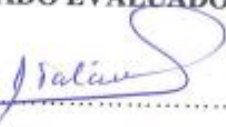
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO  
MAYOR.SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO, CENTRO DE SALUD  
SAN PABLO CAJAMARCA-2023.**

**AUTORA:** Bach. Enf. Sonia Janina Ventura Terán

**ASESORA:** M.Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña

Tesis evaluada y aprobada para la obtención de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca por los siguientes jurados.

### JURADO EVALUADOR



.....  
Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez

Presidenta



.....  
Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera

Secretaria



.....  
Dra. Verónica María Chávez Rosero

Vocal

.....  
Mg . Katia Maribel Pérez Cieza

Accecitaria



**MODALIDAD "A"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA**

En Cajamarca, siendo las 3:00 p.m. del 18 de marzo del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 12.201 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de consultorio externo, Centro de Salud San Pablo - Cajamarca 2023

del (a) Bachiller en Enfermería:

Sonia Janina Ventura Terán

Siendo las 5:40 p.m. del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: Buena, con el calificativo de: 1.5, con lo cual el (la) Bachiller en Enfermería se encuentra apta para la obtención del Título Profesional de: **LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA.**

Miembros Jurado Evaluador		Firma
Nombres y Apellidos		
Presidente:	<u>Dra. Sosa Elizabeth Palacios Jandire</u>	<u>[Firma]</u>
Secretario(a):	<u>Dra. Dolores Evangelina Chauri Castro</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal:	<u>Dra. Verónica María Chauri Rosero</u>	<u>[Firma]</u>
Accesitaria:		
Asesor (a):	<u>M.C. Flor Violeta Rapel Jaldari</u>	<u>[Firma]</u>
Asesor (a):		

Términos de Calificación:  
 EXCELENTE (19-20)  
 REGULAR (12-13)

MUY BUENO (17-18)  
 REGULAR BAJO (11)

BUENO (14-16)  
 DESAPROBADO (10 a menos)



## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y luz en mi camino. A mi esposo y a mi querida hija, por ser las personas tan especiales con quienes comparto los mejores momentos de mi vida, por ser las personas que me motivan a enfrentar el destino a través de nuestros pensamientos y sentimientos que tenemos en común.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por haberme dado la vida y acompañado a lo largo de mi carrera, por ser luz en mi camino y por darme la sabiduría, fortaleza para alcanzar mis objetivos

Gracias infinitas a mi esposo y a mi hija “Ustedes han sido siempre el motor que impulsa mi sueño y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches mas difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. hoy cuando concluyo mis estudios les dedico este logro, como una meta más conquistada

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca; por brindarme los conocimientos que permitieron entregarme por completo a mi carrera

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
RESUMEN .....	10
ABSTRAC.....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPITULO I .....	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 Antecedentes del estudio. ....	18
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Calidad.....	22
2.2.2 Calidad de atención: .....	22
2.2.3 Dimensiones de la Calidad en Salud .....	22
2.2.4 Modelo adaptado por Parasuraman .....	23
2.2.5 Satisfacción.....	25
2.3 Bases conceptuales.....	26
2.3.1 Calidad.....	26
2.3.2 Calidad de atención de salud.....	27
2.3.4 Atención.....	27
2.3.5 Satisfacción.....	27
2.4 VARIABLES DE ESTUDIO Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	29

CAPÍTULO III.....	32
3. MARCO METODÓLOGICO. ....	32
3.1. Tipo y diseño de estudio .....	32
3.2. Área de estudio .....	32
3.3. Población.....	32
3.4. Criterios de inclusión y exclusión.....	32
3.5. Unidad de análisis .....	32
3.6. Marco muestral .....	33
3.7. Muestra.....	33
3.8. Descripción del instrumento:.....	33
3.9. Técnica e instrumento de recolección de datos. ....	33
3.10. Procedimiento de recolección de información.....	35
3.11. Procesamiento de datos .....	35
3.12. Principios éticos .....	35
CAPITULO IV.....	36
4.2. RESULTADOS Y DISCUSION .....	36
CONCLUSIONES .....	45
RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	47
ANEXOS	
Anexo 1 .....	53
Anexo 2 .....	54
Anexo 3 .....	55

## **LISTA DE TABLAS**

- 01.** Características sociodemográficas de los adultos mayores, según edad; sexo y grado de instrucción, atendidos en consultorio externo. Centro de Salud San Pablo. 2023
- 02.** Calidad de atención, según dimensiones del adulto mayor que acude al consultorio del externo. Centro de Salud San Pablo – 2023
- 03.** Calidad de Atención Global percibida por los usuarios atendidos en servicio de consultorio Externo. Centro de Salud San Pablo. 2023
- 04.** Satisfacción percibida por el usuario adulto mayor, según la dimensión Fiabilidad. Servicio de Consultorio Externo del Centro de Salud San Pablo. 2023.
- 05.** Satisfacción percibida por el usuario adulto mayor según la dimensión Capacidad de Respuesta. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023
- 06.** Satisfacción percibida por el usuario adulto mayor en la dimensión de Seguridad. Servicio de consultorio externo. Centro de Salud San Pablo. 2023
- 07.** Satisfacción percibida por el usuario adulto mayor en la dimensión Empatía. Servicio de Consultorio Externo. Centro de Salud San Pablo. 2023
- 08.** Satisfacción percibida por el usuario adulto mayor en la dimensión de Aspectos Tangibles. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023

## RESUMEN

El presente estudio cuantitativo, observacional de diseño descriptivo, tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de consultorio externo, Centro de Salud San Pablo- Cajamarca 2023, en una muestra de 50 adultos mayores que acuden al Centro de Salud. Para la recolección de los datos se utilizó, la técnica de la entrevista y como instrumento la encuesta SERVQUAL, instrumento de medición oficial del Sector Salud. Obteniendo como principales resultados: En cuanto a la calidad de atención 69,9% calificaron como muy buena, en las dimensiones de seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta; 29,6%, calificaron la calidad de atención como buena en las dimensiones de aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. En relación a la satisfacción en las dimensiones de fiabilidad 74,4%, afirman estar satisfechos, y para la capacidad de respuesta, 63%, indican lo mismo, en cambio para la seguridad, empatía y elementos tangibles estas proporciones disminuyen a 46.7%, 41,2% y 28,5 % respectivamente. Los restantes afirman estar insatisfechos con la atención recibida.

## **ABSTRAC**

The present quantitative, observational study with a descriptive design aimed to determine the quality of care and satisfaction of elderly users at the San Pablo Health Center in Cajamarca in 2023. The sample consisted of 50 elderly individuals attending the health center. Data collection involved interviews and the SERVQUAL survey, an official measurement instrument in the Health Sector. The main findings were as follows: Regarding the quality of care, 69.9% rated it as very good in terms of safety, reliability, and responsiveness dimensions, while 29.6% rated it as good in terms of tangible aspects, empathy, and responsiveness dimensions. Concerning satisfaction, 74.4% expressed satisfaction with reliability dimensions, and 63% indicated the same for responsiveness. However, for safety, empathy, and tangible elements, these proportions decreased to 46.7%, 41.2%, and 28.5%, respectively. The remaining respondents reported dissatisfaction with the care received.

## INTRODUCCIÓN

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

La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la calidad de atención brindada en el consultorio externo. Es necesario tomar en cuenta la percepción y experiencia de los usuarios adultos mayores para mejorar constantemente los servicios de salud. Se han implementado encuestas de satisfacción que permiten recopilar información relevante sobre la calidad de atención e identificar áreas de mejora.

De ahí la importancia de ir generando evidencia, en estos aspectos de tal manera que permita tomar decisiones más efectivas buscando mejorar la calidad de atención a este grupo vulnerable.

En este sentido, la presente investigación pretende desarrollar y aportar conocimientos teóricos y científicos a partir del abordaje de las variables calidad y satisfacción en la atención, esperando sirva de fuente de consulta para los interesados en este problema que afecta a todo el sistema de Salud, en especial para el establecimiento de San Pablo, al que acceden la mayor parte de la población que reside en esta provincia, habiendo centrado la atención en los adultos mayores ya que representa prácticamente el único servicio de salud para la mayoría de los habitantes.



# CAPITULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Delimitación del problema

Uno de los principales objetivos del Sector Salud es garantizar calidad de atención a los usuarios que acceden a estos, condición que es prioritaria para quienes son responsables de estos servicios. En la práctica, esta situación implica que debe haber una correspondencia entre las expectativas de los pacientes y el nivel de satisfacción de los mismos, hecho que se traduce en la solución de los principales problemas por los que acuden los usuarios y obviamente respaldada por una política de salud que asegure con eficiencia y eficacia esta atención, lo que va a dar más seguridad y confianza al paciente, y que debe ir de la mano con la formación y capacitación de los profesionales de la salud sobre todo en los últimos tiempos que las ciencias y la tecnología van desarrollando con mucha rapidez.

De ahí la recomendación que se hace respecto a la evaluación de la asistencia sanitaria es fundamental para la continua mejora de la calidad en los servicios que brindan salud.

En este sentido, Jenkinson C et. al. Indica que, en varios países, la evaluación de opiniones de los usuarios se promueve cada vez más, como parte integral de los lineamientos sobre calidad. Sin embargo, ha habido mucho debate sobre la mejor forma de medir las opiniones de los usuarios. En un último reporte que brindaba la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020, esta refería que: La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios sanitarios prestados hacia a las personas y la población en general aumenta la probabilidad de lograr los resultados de salud esperados y es consistente con la experiencia basada en la evidencia; y en este caso la opinión de los usuarios atendidos en los servicios de salud es fundamental porque a partir de la evidencia se puede calificar brindada y que como ya se conoce es denominado como “satisfacción del paciente”.

En relación a este aspecto el problema asume mayor importancia cuando se trata de la atención a grupos vulnerables como los adultos mayores, que como ya se ha demostrado hay una marcada tendencia hacia el envejecimiento poblacional, concretamente la proporción de este grupo va en aumento, por lo tanto, la demanda tiende a saturar los servicios de salud.

En el contexto mundial, la tendencia del incremento poblacional proyectado de 1980 al 2025, en 29 países indica un crecimiento de la población general, de 14.74% y de 76.91%, para los mayores de 60 años; además, la población mundial mayor de 65 años aumenta en más de 750.000 personas por mes y el 70% de estas personas viven en países en desarrollo. El paciente que se encuentra por encima de los 60 años de edad presenta problemas de salud que son diferentes de las otras etapas de vida, por ser un grupo poblacional complejo, donde confluyen por un lado el aspecto intrínseco del envejecimiento, alta prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas, mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física, que lo sitúan en una posición de vulnerabilidad; y con el aspecto extrínseco, como la falta de recursos económicos, débil soporte familiar y social. INEI 2023.

El adulto mayor es aquella persona comprendida entre los 60 a más años, la que adolece de enfermedades adquiridas a través del tiempo y que cuando presenta alguna dolencia, acude a los servicios de salud para ser atendidos, dirigiéndose con una serie de expectativas; esperando ser bien atendido, recibir trato humano y personalizado, menor tiempo en la espera para la atención, explicación por parte del profesional que brinda la atención, explicación sobre la enfermedad que adolece, además del tratamiento que va a consumir; procedimientos que lo va a llevar al adulto mayor a generar una serie de percepciones que se van a traducir en satisfacción o insatisfacción.

“El envejecimiento es un asunto de la más alta prioridad, que requiere acciones urgentes en varias esferas, para visibilizarlo y considerarlo desde las perspectivas de derechos humanos, género, interculturalidad e interseccionalidad, poniendo la protección de los derechos de las personas mayores en el centro de las respuestas de política pública, e incorporando la visión y los compromisos que emanan de los instrumentos y acuerdos internacionales y regionales en la materia”, afirma José Manuel Salazar-Xirinachs, Secretario Ejecutivo de la CEPAL.

Para lograr sociedades más justas, se debe garantizar un envejecimiento digno por medio de políticas, instituciones y marcos jurídicos sólidos, que garanticen la realización de los derechos, con el máximo nivel de calidad de vida posible, para las personas mayores, sus familias y comunidades, fortaleciendo las relaciones intergeneracionales, plantea un nuevo informe dado a conocer hoy por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

En el informe se presentan los avances y logros de la región, en la implementación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento en los últimos cinco años (2017-2022), a la vez que se pone el foco en los desafíos y retos pendientes en el cumplimiento de los acuerdos regionales sobre el tema. En materia de desafíos de cobertura de protección social de las personas mayores, el documento señala que 25 países de la región cuentan con pensiones no contributivas para la vejez. Agrega que, en 2020, en 13 países de América Latina, las pensiones mitigaron un aumento de 34,9 puntos porcentuales en la pobreza y de 22,9 puntos porcentuales en la pobreza extrema.

Finalmente, insta a incluir el envejecimiento en las agendas de gobierno, fortalecer los marcos jurídicos nacionales de protección de las personas mayores, universalizar el acceso de las personas mayores a la protección social, los servicios de salud y el cuidado y proveer educación a lo largo de la vida, cerrar la brecha digital, y mejorar el acceso a servicios básicos. (1)

En la década de los años cincuenta, la estructura de la población peruana estaba compuesta básicamente por niños/as; así de cada 100 personas 42 eran menores de 15 años de edad; en el año 2020 son menores de 15 años 25 de cada 100 habitantes. En este proceso de envejecimiento de la población peruana, aumenta la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 12,7% al año 2020. (1) . Actualmente, el 7% de la población peruana está integrada por personas de 60 años de edad a más, como resultado de los grandes cambios demográficos experimentados en las últimas décadas en el país, la estructura por edad y sexo de la población está experimentando cambios significativos.

En Cajamarca la población adulta mayor, es un grupo etario en franco y rápido crecimiento, este grupo en total son 126681 el cual representa 8.3% de la población total, de las cuales 58091 son varones (46%), 68590 son mujeres (54%), siendo mayormente femenina, analfabeta (44%) y con dedicación casi exclusiva a labores de la casa, así lo refiere el INEI, en el informe de julio a setiembre. Citado por Wilder 2022.

En el 2021 San Pablo tenía 2,680 adultos mayores: 1,231 mujeres (45.9%) y 1,449 hombres (54.1%). Los adultos mayores representaban el 11.4% de la población total de San Pablo en 2021. Referido por: telencuestas censos Perú 2021 A través de las

visitas al Centro de Salud san Pablo se pudo observar que existe demanda para la atención del adulto mayor, el mismo que refiere enfermedades como: hipertensión arterial (HTA), diabetes Mellitus (DM), malaria, dengue, enfermedades osteoarticulares y neumonías. De aquí el interés por realizar la presente investigación; así mismo con el presente estudio daremos a conocer la calidad de atención que brinda el personal de salud en el Centro de Salud y a la vez conocer la satisfacción del usuario adulto mayor frente al servicio recibido por parte del personal de salud.

Todos estos argumentos, permiten plantear la siguiente pregunta:

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor que acude a consultorio externo del Centro de Salud San Pablo Cajamarca 2023?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de consultorio externo, centro de Salud San Pablo- Cajamarca 2023

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Evaluar la calidad de atención del adulto mayor que acude a consultorio externo del Centro de Salud de la provincia de San Pablo – Cajamarca 2023.
- Identificar la satisfacción del adulto mayor que acude a consultorio externo del Centro de Salud de la provincia de San Pablo- Cajamarca 2023.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo con la problemática encontrada, se realizó la presente investigación con la finalidad de determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de consultorio externo, centro de salud San Pablo- Cajamarca 2023; así mismo servirá como fuente bibliográfica y aporte científico para otras investigaciones. Los resultados encontrados se darán a conocer a las autoridades de salud para que establezcan políticas a favor de la población adulta mayor.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del estudio.

##### 2.1.1 A nivel internacional

**Karaca D, Durna E. (Estambul 2019)**, realizaron un estudio con el objetivo de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde aplicaron un cuestionario Care Quality Questionnaire – PSNCQQ a 635 pacientes, encontrando que el 63.9% de pacientes encuestados reportó una calificación de excelente en relación a la calidad de atención brindada por la enfermera, concluyendo que la mayoría de pacientes están satisfechos con la atención ofrecida por la enfermera, siendo la información y educación de los procedimientos a realizar, además del respeto, la cortesía y la comunicación, elementos principales en la calidad de atención del profesional de enfermería (1).

**Lofi E. (Irán 2019)**, en su estudio con la finalidad de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde aplicaron un cuestionario denominado Escala de Satisfacción del Paciente de La Mónica Oberst - LOPSS a 295 pacientes, encontrando que casi todos los pacientes encuestados reportaron insatisfacción en relación a la calidad de atención brindada por la enfermera, concluyendo que la insatisfacción de los pacientes se debe principalmente a la falta de comunicación presentada entre la enfermera y el paciente (2).

**Nigussie E. (Etiopía 2018)**, realizaron una investigación con el propósito de “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado a las atenciones de enfermería. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde se utilizó la escala de satisfacción de enfermería de Newcastle a 252 pacientes, encontrándose que el 49.2% de 9 pacientes encuestados refirieron estar satisfechos con la atención ofrecida por las enfermeras, siendo los ingresos anteriores y el nivel educativo de los pacientes los factores que determinaron un mayor grado de satisfacción, concluyendo que cerca de media población encuestada reportó estar satisfecho con las atenciones brindadas por la enfermera(3).

### 2.1.2 A nivel nacional

**Díaz R, Llunco S. (Arequipa -2020)**, en su trabajo de investigación titulada “Calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de adultos mayores; el estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal y diseño correlacional, y obtuvieron como resultados: El 67,5% de los adultos mayores presentaron satisfacción media sobre la calidad de cuidado de enfermería. El 56,3% de los adultos mayores consideran la calidad del cuidado enfermera (o) es media, seguido del 25,0% con calidad baja, mientras que el 18,8% creen que la calidad es alta. Por tanto, concluyeron que, la calidad del cuidado enfermera (o) y el nivel de satisfacción de los adultos mayores presentó una relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ) (2).

**Valverde D. (Lima 2018)** en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018, cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Lima, 2018. Material y Método: Estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. La técnica fue la entrevista y el instrumento la Escala tipo Likert Modificada. Resultados: Del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34) presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% (31) presenta nivel de satisfacción alto. Conclusiones: En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones (4).

**Sandoval M. (Chiclayo 2019)**, realizó su investigación “Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau en el centro de salud José Leonardo Ortiz”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau, su enfoque fue, trasversal cuantitativo, descriptivo; el instrumento de recolección de datos es la encuesta sobre

la satisfacción del adulto mayor en la atención que le brinda la enfermera cuyo resultados fueron, que el nivel de satisfacción del adulto mayor global, fue alto con un (26%); en la dimensión orientación, fue medio con un (72,9%); en la dimensión identificación, fue medio con un (52,9%); en la dimensión aprovechamiento, fue medio con un (51%); en la dimensión resolución, fue medio con un (82,9%). Se concluye que la satisfacción del adulto mayor en forma global es alta a la luz de la teoría de Hildegard Peplau, hay aspectos relevantes que no se cumplen y las cual deberían ser atendidas por el personal de enfermería; pues son puntos importantes en la relación terapéutica enfermera – paciente (5).

**Benavides A. (Lima 2018)** en el trabajo de investigación Titulado Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social, Su Objetivo fue : Determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría, es un estudio cualitativo con un grupo de 45 participantes mayores de 60 años que acudieron para atención médica al servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara, Resultados: Se determinó que el 77 % de los participantes se mostraron satisfechos con la calidad de atención, además las categorías que presentaron mayores quejas fueron la falta de interacción médico paciente, falta de empatía y seguridad durante su atención del servicio, concluyendo que los aspectos que destacaron fueron la confiabilidad y la entrega de información(6).

### **2.1.3 A nivel regional.**

**Mundaca N. (Cajamarca 2019)** en su investigación titulada: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2018. su objetivo fue establecer la calidad de la atención y determinar la satisfacción percibida por el usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas. El estudio fue de tipo descriptivo. La población estuvo constituida por todos los usuarios que fueron hospitalizados durante los meses de julio y agosto del 2018, para el recojo de información se usó la encuesta SERVQUAL. Los principales resultados fueron: el 87,9% de los usuarios perciben la calidad de atención como muy buena y un 12,1% como buena en el grupo de 41 a 60 años. En las dimensiones de la calidad: en fiabilidad la insatisfacción alcanzó el 51,3%. Capacidad de respuesta la insatisfacción fue de 53,3%. En seguridad presentó un valor 57,1%. En empatía la insatisfacción obtuvo el 31,3%. Finalmente,



en la dimensión aspectos tangibles se presentó una insatisfacción de 61,4% (7).

**Becerra K (Cajamarca 2021)** En su investigación titulada: Percepción del cuidado de enfermería y factores sociodemográficos del paciente atendido en la clínica San Francisco de Asís, Cajamarca 2021. Su objetivo fue determinar la relación de la percepción del cuidado de enfermería y los factores sociodemográficos del paciente atendido en la Clínica San Francisco de Asís Cajamarca 2021. La muestra estuvo constituida por 197 pacientes mayores de edad, atendidos en la Clínica San Francisco de Asís. Utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento de percepción de Cuidado Humanizado de Enfermería tomado de Hermsilla A, Mendoza L, y Contreras, se obtuvo los siguientes resultados: 70,56 % son de sexo femenino, 41,12 % son convivientes, 39,59 % estudiaron solo secundaria completa, 81,73 % provienen de zona urbana, 85,79 % profesan la religión católica, 32,49 % tienen un ingreso económico entre 1 a 2 mínimo vital; en relación a la percepción se obtuvo que 62,44 % tiene una percepción buena, 32,49 % regular y 5,08 % mala. Concluyendo que existe relación altamente significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y algunos factores sociodemográficos: edad con un coeficiente de Pearson 32.43, sig. = 0.000 y lugar de procedencia con un coeficiente de Pearson 7.23, sig. = 0.027 respectivamente ambas con un  $p < 0.05$ , con los demás factores no existe relación estadística (8).

**Tapia R. (Cajamarca 2020)**, en la investigación titulada: Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación, hospital regional docente de Cajamarca, 2020, tuvo como objetivo, Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico de la Unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 207 pacientes. Utilizó el cuestionario con Alfa de Cronbach de 0,740 elaborado por la autora. Obteniendo como principales resultados: la percepción del 56.04% de usuarios respecto a la calidad de atención que la enfermera le brinda es regular, 23.19% tiene una percepción buena, y el 20.77% tiene una percepción mala. Concluyó que la percepción de la calidad de atención no es buena ya que en su mayoría es regular incluso hay un porcentaje significativo que considera que la atención que brinda la enfermera es mala, teniendo un mayor problema en el aspecto humano (9).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad**

Según Donabedian La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de altovalor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas (14).

### **2.2.2 Calidad de atención:**

La calidad de atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (15).

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Porque el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud (15).

### **2.2.3 Dimensiones de la Calidad en Salud**

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones:

Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención (17).

**A. Dimensión Técnico-Científica**, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población, eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación de las

normas técnicas y administrativas, eficiencia que es el uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados, continuidad prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias, seguridad es la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario, integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (17).

**B. Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características Persona, Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quienes responsable de él o ella, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (17).

**C. Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. La Gestión de la Calidad es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (17).

#### **2.2.4 Modelo adaptado por Parasuraman**

SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una

organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (18). Es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes:

**a. Fiabilidad o Confianza:**

Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es la cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo (19); se relaciona a esta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona (20). En consecuencia, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

**b. Responsabilidad o Respuesta rápida:**

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner, (Citado por Sánchez V).

La responsabilidad es: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.

Según Llorec Carreras y Otros 2006 Citado por Sánchez V: La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva.

**c. Seguridad**

Según el Diccionario de la Real Academia Española su significado es el siguiente: cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo) (19).

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindarle información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

#### **d. Empatía**

La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la persona usuaria.

#### **e. Elementos tangibles**

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Proviene de la palabra en latín tangibilis; “Que se puede tocar” En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos (18).

### **2.2.5 Satisfacción**

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar.(28)

#### **2.2.5.1 Satisfacción del usuario externo.**

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece (18).

#### **2.2.5.2 La satisfacción del paciente**

Es el grado en que la atención prestada cumple con sus necesidades y expectativas; es la diferencia entre lo que el paciente espera recibir de la atención y la percepción del servicio que recibió. La necesidad se relaciona con la percepción que tiene cada persona respecto a su estado de salud, que puede no coincidir con la visión que otro individuo tenga de ella. Esta necesidad puede o no convertirse en demanda y dar lugar a la búsqueda de atención de la salud. Así mismo la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera,

ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado (21).

La definición que la OMS da a calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud” (22). En este sentido la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Organización Mundial de la Salud (27)

Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica del usuario expresada en entrevistas y encuestas; no necesariamente significa que la calidad es buena, puede significar que las expectativas son bajas. Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra “satisfecho”. Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos (7).

## **2.3 Bases conceptuales**

### **2.3.1 Calidad**

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. Referido en: calidad de atención en salud (2023).

### **2.3.2 Calidad de atención de salud**

La calidad de la atención de salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. Referido en: Sistemas de Gestión de Calidad.

Los servicios de salud de calidad deben ser: a) eficaz, al proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan; b) Seguro, evitando daños a las personas para las que el cuidado está destinado; c) Centrado en las personas, proporcionando atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser: a) Oportuno, reduciendo de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos; b) Equitativo proporcionando atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica; c) Integrado, proporcionando atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida; d) Eficiente, maximizando el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

Para el presente se considera se considera las expectativas del usuario ante las atenciones que están contemplados en el SERVQUAL

### **2.3.4 Atención**

Atención: es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido.

### **2.3.5 Satisfacción.**

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad.

**Satisfacción del usuario:** Es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención de salud de la consulta externa.

### 2.3.6 Percepción

Describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

### 2.3.7 Salud

Estado de completo bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de afecciones o enfermedades.

### 2.3.8 Usuario

Quien usa ordinariamente algo. Hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

### 2.3.9 Usuario externo

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

### 2.3.10 Derechos del usuario.

Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.

**Derecho al acceso a los servicios de salud:** derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin exigirte antes documento o pago alguno.

**Derecho al acceso a la información:** derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados, reglamentos del hospital y a conocer el nombre del médico y personal que te atiende.

**Derecho a la atención y recuperación en salud:** derecho a ser atendido con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad.

**Derecho al consentimiento informado:** derecho a ser informado para aceptar o no, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.

**Protección a los derechos en salud:** derecho a ser escuchado y recibir respuesta tu queja o reclamo, y a tener acceso a tu historia clínica (25).



## **2.4 VARIABLES DE ESTUDIO Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **A. Variable 1**

Calidad de atención del adulto mayor

### **B. Variable 2**

Satisfacción de la atención del adulto mayor

### C. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores de evaluación	ítems	Escala de medición	Instrumento
<b>Calidad de atención.</b>	La calidad de atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. (15).	<b>1. Percepción</b>  <b>-Fiabilidad</b>  <b>-Capacidad de respuesta.</b>  <b>-Seguridad.</b>  <b>-Empatía</b>  <b>Elementos tangibles</b>	Calidad muy buena 111-154  Calidad buena 89-110  Calidad regular 67-88  Calidad mala 22-66	1-5  6-9  10-13  14-18  19-22	<b>Ordinal</b>	<b>SERVQUAL</b>

<b>Satisfacción</b>	La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar.	<b>1.Expectativas</b>  <b>-Fiabilidad</b>  <b>-Capacidad de respuesta.</b>  <b>-Seguridad.</b>  <b>-Empatía</b>  <b>-Elementos tangibles</b>	Satisfecho Insatisfecho Satisfecho Insatisfecho  Satisfecho Insatisfecho Satisfecho Insatisfecho Satisfecho Insatisfecho			
---------------------	---	--	--	--	--	--

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO.

#### 3.1. Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es de:

**Enfoque cuantitativo**, porque las variables son susceptibles de medición (7).

**De tipo descriptivo** ya que nos permitió mostrar la información tal y como se obtiene de la realidad, además como se presentaron las variables (7).

**De corte transversal** porque los datos se recolectaron en un solo momento (7).

#### 3.2. Área de estudio

La investigación se realizó en el consultorio del adulto mayor del Centro de Salud San Pablo, de la provincia del mismo nombre, que se encuentra ubicada al centro sur del departamento de Cajamarca, ubicada a 2,365 m.s.n.m., a 25 km. de la ciudad de Chilite y 114.5 km. De la ciudad de Cajamarca. (26). Dicho centro tiene la categoría I4.

#### 3.3. Población

La población estuvo constituida por 400 adultos mayores que conforman el padrón nominal de usuarios adultos mayores que se atienden en el consultorio del adulto mayor del Centro de Salud San Pablo.

#### 3.4. Criterios de inclusión y exclusión

##### 3.4.1 Criterios de inclusión

- Adultos mayores de ambos sexos, de 60 años a más que fueron atendidos en el consultorio de adulto mayor del Centro de Salud San Pablo
- Adultos mayores de ambos sexos, de 60 años a más que fueron atendidos en el consultorio de adulto mayor del Centro de Salud San Pablo y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio previa firma de consentimiento informado.

##### 3.4.2 Criterios de exclusión

- Adultos mayores con problemas auditivos y de lenguaje.

#### 3.5. Unidad de análisis

Cada uno de los adultos mayores que acuden al consultorio de adulto mayor del Centro de salud San Pablo.

### **3.6. Marco muestral**

La constituye el padrón nominal de los usuarios adultos mayores que se atienden en el centro de salud, luego de analizar el padrón nominal se optó por elegir a 50 adultos mayores que son atendidos como mínimo 3 veces al mes.

### **3.7. Muestra**

Se consideró una muestra censal, a conveniencia del investigador, constituida por 50 adultos mayores que recibieron atención en el Centro de Salud San Pablo.

### **3.8. Descripción del instrumento:**

Instrumento de medición: El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: (24).

SERVQUAL: Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc., desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.). Sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, pueden constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas y el indicador para mejorar (24).

El instrumento para la recolección de datos es un formulario de uso común en los centros y puestos de salud del MINSA a nivel nacional por tanto es un instrumento validado y no requiere prueba piloto.

### **3.9. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

La técnica fue la entrevista a través de la cual se recogió la información y como instrumento se utilizó la encuesta SERVQUAL validado por el MINSA, que es un instrumento de medición; el mismo que evalúa 1) las percepciones del adulto mayor, para medir la calidad, en donde se refiere a la importancia que le otorga el usuario y 2) las expectativas del adulto mayor para medir la satisfacción, en donde el adulto mayor identificó la atención que ha recibido; ambas con 22 preguntas, con una calificación del 1 al 7 cada pregunta.

**Dimensión Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05 Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó:

- **Calidad muy buena:** 26 – 35
- **Calidad buena:** 21 – 25
- **Calidad regular:** 16 – 20
- **Calidad mala:** 5 – 15

**Dimensión Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09. Disposición y buenavoluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

- **Calidad muy buena:** 21 - 28
- **Calidad buena:** 17 - 20
- **Calidad regular:** 13 - 16
- **Calidad mala:** 4 – 12

**Dimensión Seguridad:** Preguntas del 10 al 13. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgoso dudas.

- **Calidad muy buena:** 21 - 28
- **Calidad buena:** 17 - 20
- **Calidad regular:** 13 - 16
- **Calidad mala:** 4 – 12

**Dimensión Empatía:** Preguntas del 14 al 18. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

- **Calidad muy buena:** 26 – 35
- **Calidad buena:** 21 – 25
- **Calidad regular:** 16 – 20

- **Calidad mala:** 5 – 15

**Dimensión Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

- **Calidad muy buena:** 21 - 28
- **Calidad buena:** 17 - 20
- **Calidad regular:** 13 - 16
- **Calidad mala:** 4 – 12

### **3.10. Procedimiento de recolección de información**

Para la recolección de datos se procedió de la siguiente manera:

Se Coordinó con el jefe del Centro de Salud con la finalidad de obtener la autorización para el ingreso al Centro de Salud. Seguidamente se aplicó de la encuesta SERVQUAL a todos los participantes. Se solicitó la participación voluntaria de los adultos mayores que aceptaron participar en el estudio de investigación, evidenciado con la firma del consentimiento informado. Seguidamente se aplicó de la encuesta SERVQUAL a todos los participantes.

### **3.11. Procesamiento de datos**

Después de aplicarse los cuestionarios a los adultos mayores en el consultorio del adulto mayor, se hizo control de calidad de datos revisando y verificando que la información este completa. Luego se elaboró una base de datos en la hoja de cálculo Excel en donde se registraron todas las respuestas de los cuestionarios, luego se exportó a un software SPSS versión 26. Los resultados se presentan en tablas simples y de doble entrada y se interpretó en base a proporciones. El análisis y discusión se realizó contrastando los resultados con la revisión bibliográfica.

### **3.12. Principios éticos**

- A. Autonomía:** la participación de los usuarios externos fue voluntario para garantizar que cualquier participante podría negarse o retirarse en cualquier momento. La aceptación fue evidenciada con el consentimiento informado.
- B. No maleficencia:** Principio que garantiza que su participación no generaría daño alguno

## CAPITULO IV

### 4.2. RESULTADOS Y DISCUSION

**Tabla 1. Características de los adultos mayores, según edad; atendidos en el consultorio. Centro de Salud San Pablo. 2023.**

<b>Grupo de Edad</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
<b>&lt;65</b>	8	16,0
<b>65- 69</b>	9	18,0
<b>70 – 74</b>	11	22,0
<b>75 – 79</b>	9	18,0
<b>80 – 84</b>	10	20,0
<b>85 -89</b>	2	4,0
<b>&gt;=90</b>	1	2,0
<b>Total</b>	50	100,0
<b>Sexo</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
<b>Masculino</b>	22	44,0
<b>Femenino</b>	28	56,0
<b>Total</b>	50	100,0
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
<b>Analfabeto</b>	8	16,0
<b>Primaria</b>	41	82,0
<b>Secundaria</b>	1	2,0
<b>Total</b>	50	100,0

**Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia**

La tabla 1 muestra que predomina el grupo etario de los adultos mayores comprendido entre 70 y 79 años de edad, que constituye la tercera edad con 40%, menor de 65 con 16%, de 80 a 89 años la cuarta edad, con un porcentaje de 24% y los viejos con un porcentaje de 2%. Esto significa que la población adulta mayor ha superado el promedio de vida, que son más vulnerables a enfermar o morir, que los servicios asistenciales van a tener mayor demanda. En la Provincia de San Pablo, el aumento de este grupo etario ha provocado el surgimiento de diversas iniciativas de salud tanto estatales como no gubernamentales, donde se plantean



actividades de prevención de problemas crónicos y sus complicaciones, así como la promoción de estilos de vida saludables; se observa que más de la mitad de los adultos mayores (56,0%), son mujeres y el 44,0% son varones; esto se debe a que la mujer está más dispuesta a buscar atención frente a una dolencia en comparación al varón; esto se debe a su cultura, como el machismo, también al nivel instruccional que tiene, lo que imposibilita de alguna forma el acceso a los servicios de salud, estos resultados coinciden en parte con los de Becerra K(2021), quien encontró que 70,56% son mujeres; además los estudios mencionan que la esperanza de vida para la mujer es mayor en comparación al del varón, mostrando que en su totalidad los adultos mayores tienen un grado de instrucción de analfabeto y primaria completa por lo tanto sus prácticas de prevención de enfermedades están relacionadas con sus hábitos, costumbres y cultura, por otro lado nos permite inferir que ellos no tienen acceso a la información por la limitación que presentan para recibir y descifrar información sobre prevención de enfermedades; lo que repercute negativamente en su salud. Los resultados difieren con los de Becerra K (2021), en donde concluye que el 39,59 % de los pacientes estudiaron secundaria completa.

**Tabla 2. Calidad de atención, según dimensiones del adulto mayor que acude al consultorio del Centro de Salud San Pablo – 2023.**

DIMENSIONES	Regular		Buena		Muy Buena	
	N	%	N	%	N	%
1. Fiabilidad	2	4	7	14	41	85
2. Capacidad de Respuesta	0	0	14	28	36	72
3. Seguridad	0	0	4	8	46	92
4. Empatía	0	0	15	30	35	70
5. Aspectos Tangibles	1	2	34	68	15	30

Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia

En la tabla 2, se observa que el promedio de las dimensiones de la calidad de atención es de 69,9 % calificada como muy buena, resaltado las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta 29,6% como buena, en las dimensiones de aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta; 3% como regular en las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles.

Cabe indicar que posiblemente el personal que atendió al adulto mayor vulneró sus derechos como usuario, situación que de una u otra forma genera incomodidad, desagrado en el usuario. Los resultados coinciden en parte con los de Benavides (2018) donde concluye que los aspectos que destacaron en la calidad de atención fueron la confiabilidad y la entrega de información; también con los de Mundaca en (2019). Quien concluye que el 87,9 % de los usuarios perciben la calidad de atención como muy buena, y un 12,1% como buena. Así mismo con los de Tapia en el (2020) en donde concluye 56.04 % de los usuarios es regular, 23.19 % como buena y 20% como mala.

**Tabla 3. Calidad de Atención Global percibida por los Usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023**

<b>Calidad de Atención</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Calidad Buena	12	24
Calidad Muy Buena	38	76
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia

La tabla 3, muestra que el 76,0% de los usuarios refieren que la calidad de atención, en forma global, en el servicio de consulta externa es muy buena, el 24,0% señala que la calidad es buena. Estos hallazgos guardan relación en parte con los resultados del estudio de Mundaca N, donde muestra que 87,9% de los usuarios refieren que la calidad de atención es muy buena, 24,0 % señala que la calidad es buena.

Así mismo cabe destacar que en los últimos años se han desarrollado incitativas a favor de la calidad en las instituciones del sector salud, con muchas limitaciones, pero también con algunos éxitos, como la implementación de los diversos estándares de calidad en la atención, oferta de servicios, formación de los comités de calidad, el impulso para la acreditación de establecimientos de salud, la puesta en práctica de guías de práctica clínica, preocupación por medir satisfacción del usuario, así como el desarrollo de proyectos de mejora y acciones para el incremento de la calidad en los diferentes niveles de atención de los servicios de salud.

**Tabla 4. Satisfacción Percibida por el usuario adulto mayor, según la dimensión Fiabilidad. Servicio de Consultorio Externo del Centro de Salud San Pablo. 2023**

ITEMS	Satisfecho %	Insatisfecho %
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	82	18
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	76	24
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de Salud?	74	26
¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	68	32
¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	72	28

Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia

La tabla 4 muestra que en la dimensión fiabilidad en promedio están insatisfechos (25.6%) están insatisfechos resaltando (32.0%) referente al ítem que al pretender realizar una queja o reclamo el establecimiento de salud contó con mecanismos para atenderlo; 28.0% en lo relacionado a que la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico y 26.0 % en relación a la atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de Salud. Esta situación nos demuestra que el personal que brinda la atención, lo hace por la exigencia del usuario, mas no por el derecho que tiene el usuario de ser atendido. estos resultados coinciden con los de Mundaca (2019) en donde concluye que en la dimensión fiabilidad la insatisfacción de los usuarios alcanzó al 51.3%.

**Tabla 5. Satisfacción Percibida por el usuario adulto mayor según la dimensión Capacidad de Respuesta. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023**

ITEMS	Satisf	Insatis
	echo	fecho
	%	%
¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	50	50
¿La atención en el área de admisión fue rápida?	48	52
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	36	64
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	44	56

Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia

La tabla 5 muestra que la dimensión capacidad de respuesta en promedio 55.5% están insatisfechos, resaltando 64.0% refiere que en cuanto a la pregunta el tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto; 56.0 % cuando se refiere a la pregunta cuando presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente; 52.0% cuando se refirió si la atención en el área de admisión fue rápida; 50.0% al preguntarle si la atención en el área de caja/farmacia fue rápida. Esta problemática encontrada nos hace inferir que al recibir en forma deficiente la atención, el usuario muestra incomodidad, siente no tener una atención adecuada. Estos resultados coinciden con los de Mundaca (2019) en donde concluye que en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción de los usuarios alcanzó el 53.3 %.

**Tabla 6. Satisfacción Percibida por el usuario en la dimensión de Seguridad. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023**

ITEMS	Satisfecho %	Insatisfecho %
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	66	34
¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	50	50
¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	54	46
¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	68	32

**Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia**

La tabla 6 muestra que en promedio en la dimensión seguridad, (40.5%) están insatisfechos; destacando 50 % en lo relacionado cuando el médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso; 46.0% de insatisfacción en relación a cuando el médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas; 34.0% en cuanto al respeto de su privacidad. Lo que demuestra que el personal vulnera los derechos del usuario creando desconfianza en la población en estudio. Estos resultados coinciden en parte con los de Mundaca (2019) quien concluyó que 57.1% está insatisfecho en la dimensión seguridad.

**Tabla 7. Satisfacción Percibida por el usuario adulto mayor en la dimensión de Empatía. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023**

ITEMS	Satisfec ho %	Insatisfe cho %
¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	58	42
¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	58	42
¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	60	40
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	42	58
¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	34	66

**Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia**

La tabla 7 muestra que en la dimensión empatía en promedio es de 49.6 %, destacando en mayor proporción (66.0 %) que muestra insatisfacción en el ítem en cuanto a que si comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud, 58.0% está insatisfecho en lo relacionado en cuanto a la explicación y comprensión que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención, 42.0 % en cuanto a que el personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia, 42.0 muestra insatisfacción en relación al ítem el médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia, 40.0 % está insatisfecho en relación a que el personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia. Dichos resultados difieren en parte con los de Mundaca(2019) donde concluye que el 31.3 % de los usuarios atendidos están insatisfechos.

**Tabla 8. Satisfacción Percibida por el usuario adulto mayor en la dimensión de Aspectos Tangibles. Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud San Pablo. 2023**

ITEMS	Satisfecho %	Insatisfecho %
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	34	66
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	36	64
¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	18	82
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	28	72

Fuente: Instrumento / Elaboración: Propia

La tabla 8 muestra que en la dimensión elementos tangibles en promedio, los usuarios adultos mayores se muestran insatisfechos en 71.0 %; destacando en mayor proporción (82.0 %) en relación al ítem si el establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes; 72.0% en cuanto a que si el consultorio contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención, 66.0% en cuanto a si Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes; 64.0% en lo que respecta a que si el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad. Por lo que inferimos que existe una gestión deficiente que afecta directamente a los usuarios creando desconfianza en ellos. Dichos resultados son similares con los de Mundaca (2019) donde concluye que el 64.4 % de los usuarios atendidos están insatisfechos.



## CONCLUSIONES

1. Los usuarios perciben la calidad de atención de salud como muy buena, con un promedio de 69.2 %, destacando la dimensión empatía con 82%, capacidad de respuesta 72%, seguridad 92%, fiabilidad 70% y 30% en la dimensión elementos tangibles; 29.6% califican como buena, mientras que como calidad regular se presentó con un mínimo porcentaje de 3%.
2. En cuanto a la insatisfacción de los usuarios adultos mayores, en promedio el 48.4% están insatisfechos, destacando la dimensión elementos tangibles con 71.0%, capacidad de respuesta con 55.5%, 49.6% en la dimensión empatía.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los Profesionales de la Salud.**

- .Implementar planes de mejora de la calidad de atención para promover la satisfacción del usuario como de la familia.
- Promover el trabajo interdisciplinario e interdependiente entre los trabajadores de salud.
- Fortalecer la coordinación estrecha entre los directivos de la institución y el personal asistencial.

### **A las autoridades del Centro de salud San Pablo- Cajamarca**

- Con el propósito de mejorar la atención en salud, es importante la medición de la calidad con la herramienta SERVQUAL, pero debería estar acorde con el grado de instrucción, nivel socioeconómico y cultural de los usuarios ya que la metodología es autoadministrada, pero en la realidad, este instrumento es aplicado a través de una entrevista promoviendo error ya que el encuestador no reconoce el valor de cada alternativa y los resultados no reflejan la percepción o expectativa del usuario.

### **A las autoridades del Gobierno Regional**

- Fortalecer y promover planes de mejora implementando equipamiento, y otros materiales básicos y necesarios a los establecimientos de salud para garantizar una buena calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mundaca N. calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del hospital José Soto Cadenillas Chota, 2018.” Tesis Para Obtener El Grado Académico De Maestra En Salud. (fecha de acceso, setiembre 2023). Disponible en.  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3355>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. publicado 21 de agosto 2023. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Cécile B. situación de la población adulta mayor. 2018 disponible en. <file:///C:/Users/toshiba/Downloads/informe-tecnico-poblacion-adulta-mayor.pdf>
4. Defensoría de Pueblo. Adulto mayor (fecha de acceso setiembre 2023). Disponible en.  
[https://www.defensoria.gob.pe/grupos\\_de\\_proteccion/adultos-mayores/](https://www.defensoria.gob.pe/grupos_de_proteccion/adultos-mayores/)
5. Tapia R. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: Horiz. Med. [online]. 2018, vol.18 (fecha de consulta setiembre 2023). Disponible en.  
[https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2018\\_3/Art3\\_Vol8\\_N4.pdf](https://medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2018_3/Art3_Vol8_N4.pdf)
6. Neyra H, Macedo B. Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tóxico del centro de salud el Progreso 2016. tesis para optar el grado de: maestra en gestión de los servicios de la salud (fecha de consulta setiembre 2020) disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

7. Sánchez M. calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo.centro de salud Pachacútec-2019. Tesis para optar grado de maestreo en ciencias(consulta agosto 2023). Recuperado a partir de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8689/Neyra\\_HMA-acedo\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8689/Neyra_HMA-acedo_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Sifuentes L.Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. disponible en. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15952>
9. Becerra K.2021. satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el hospital general de Jaén.2018. tesis para optar titulodelicenciada en enfermería. (fecha de consulta octubre 2023). Disponible en <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1037>
10. Sánchez. W. condición del usuario externo y satisfacción del adulto mayor con el servicio recibido en la consulta ambulatoria del hospital regional de Ica – 2016.tesis para obtener grado de Maestro en Ciencias: Administración y Gerencia en Organizaciones de Salud. ( fecha de consulta octubre 2023). Disponible en. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5494/ENMsaanwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Micro red San Pablo red de salud San Miguel. Referencia y contra referencia. Disponible en.[file:///C:/Users/Jose/Downloads/Referencia\\_y\\_Contrareferencia\\_Microred\\_San\\_Pablo\\_Red\\_%20San\\_Mig.pdf](file:///C:/Users/Jose/Downloads/Referencia_y_Contrareferencia_Microred_San_Pablo_Red_%20San_Mig.pdf)
12. García, M. nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del hospital es salud I - Huariaca, Pasco-2016 tesis para optar título profesional de licenciada en enfermería. (fecha de consulta setiembre 2023). Disponible en [http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/95/1/T102\\_04025577\\_T.pdf](http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/95/1/T102_04025577_T.pdf)
13. Agencia Agraria de noticias. Pensión 65: usuarios se reintegran a cadenas

- productivas de sus localidades 2019. (fecha de consulta octubre 2023)  
Disponible en. <https://andina.pe/agencia/noticia-pension-65-usuarios-se-reintegran-a-cadenas-productivas-sus-localidades-755542.aspx>
14. MINSA. Reglamento de la ley 29414 que establece los derechos de las personas usuarios de salud fecha de acceso 2023 Octubre] disponible en [http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento\\_Ley29414.pdf](http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento_Ley29414.pdf)
  15. Ministerio de Salud. Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727 – 2009/MINSA. (Fecha de acceso setiembre 2020). Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.
  16. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud. NTS N 029-MINSA/DIGEPRES- V.O2. (fecha de acceso noviembre 2023) disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>.
  17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 2006.(acceso noviembre 2023). Disponible
  18. Donabedian A. Evaluación de la calidad de atención medica. Med Infore (En línea) 1992 (fecha de acceso noviembre 2023) disponible en: [http://bvs.insp.mx/rsp/\\_files/File/1990/No\\_2/199032\\_113-117.pdf](http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/1990/No_2/199032_113-117.pdf).
  19. Velásquez. importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. (Fecha de consulta setiembre 2023). Disponible en [http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2017\\_1.pdf](http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf)
  20. Noreña.A. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa(fecha de consulta junio 2023). disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
  21. Hernández-S, Mendoza. C, Metodología de la investigación. Las rutas

cuantitativa, cualitativa y mixta, México 2018. (fecha de acceso marzo 2023) disponible en <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

22. Ministerio De Salud. Seguro Integral De Salud (SIS) <http://www.sis.gob.pe/index.asp>.
23. MINSA. Reglamento de la ley 29414 que establece los derechos de las personas usuarios de salud fecha de acceso 2023 Octubre] disponible en [http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento\\_Ley29414.pdf](http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento_Ley29414.pdf)
24. Lima 2022 envejecimiento en América Latina y el Caribe UN.CEPAL. ( fecha de acceso marzo 2024) disponible en <https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-examina-panorama-actual-envejecimiento-la-region-asi-como-avances-desafioejercicio#:~:text=Confirma%20que%20el%20envejecimiento%20poblacional,16%2C5%25%20en%202030>
25. MINSA. Reglamento de la ley 29414 que establece los derechos de las personas usuarios de salud fecha de acceso 2020 Octubre] disponible en [http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento\\_Ley29414.pdf](http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/02cns/web/productos/Reglamento_Ley29414.pdf)

26. Asunta. G. (2022).calidad de atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del centro Materno Infantil José Gálvez de Villa Nueva el Triunfo, disponible en, tesis para optar el grado de licenciada en enfermería fecha de acceso 2024 marzo ),disponible en <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
27. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. publicado 21 de agosto 2023.

# **ANEXOS**





## Anexo 1

### Consentimiento Informado

#### **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO MAYOR. SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD SAN PABLO- CAJAMARCA 2023.**

Buenos días (tardes), Señor (a), soy Sonia Janina Ventura Terán Bach. Enf. de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Escuela profesional de enfermería, me encuentro en proceso de titulación a través de un estudio de investigación para lo cual solicito su participación voluntaria haciéndole conocer que la información recolectada de su persona será utilizada únicamente por mi persona, guardando el secreto profesional, por lo que con todo respeto le solicito firmar el presente documento, denominado consentimiento informado.

Agradeciendo anticipadamente su participación.

Mediante el presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación habiendo sido informada de los objetivos y propósito la plena confianza que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación.

---

Firma

## Anexo 2

		<b>N° Encuesta:</b> _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	_____		
	<b>Hora de Inicio:</b> _____	<b>Hora Final:</b> _____	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)		
_____			
2. Edad del encuestado en años	_____		
3. Sexo	Masculino Femenino		
_____			
	Analfabeto	1	
4. Nivel de estudio	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior	4	
	No sabe	5	
_____			

### Anexo 3

ESCALA SERVQUAL PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCION									
EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica de 1 a 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							

08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto								
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios								
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad								
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso								
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud								
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza								
N°		<b>Preguntas</b>	1	2	3	4	5	6	7	
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad,								
		Respeto y paciencia.								
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto								

		y paciencia							
17	<b>E</b>	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	<b>E</b>	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	<b>E</b>	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	<b>E</b>	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	<b>E</b>	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios Para los pacientes.							
22	<b>E</b>	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
0 1	otras personas?							
0 2	<b>P</b> ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
0 3	<b>P</b> ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de Salud?							
0 4	<b>P</b> ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
0 5	<b>P</b> ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
0 6	<b>P</b> ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
0 7	<b>P</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
0 8	<b>P</b> ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							

09	<b>P</b>	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	<b>P</b>	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	<b>P</b>	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	<b>P</b>	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	<b>P</b>	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	<b>P</b>	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b>	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	<b>P</b>	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
1	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su							

7		atención?							
1 8	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
1 9	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
2 0	<b>P</b>	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
2 1	<b>P</b>	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
2 2	<b>P</b>	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



## NOMBRE DEL TRABAJO

calidad de atención y satisfacción del adulto mayor que acude a consultorios externos del Centro de Salud San Pablo Cajamarca 2023.docx

## AUTOR

Sonia Janina Ventura Terán

## RECUESTO DE PALABRAS

10768 Words

## RECUESTO DE CARACTERES

58261 Characters

## RECUESTO DE PÁGINAS

52 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

156.2KB

## FECHA DE ENTREGA

Mar 10, 2024 8:19 PM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Mar 10, 2024 8:21 PM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Fuentes excluidas manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)