



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



## **TITULO**

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN LA ESTRATEGIA DEL ADULTO MAYOR DEL CENTRO DE SALUD  
SECTOR I, LA VICTORIA – 2019”**

## **TESIS**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

## **AUTOR:**

**Bach. QUINO CÓRDOVA GISELLE ESTHEFANY**

## **ASESOR:**

**Dra. ALVITES GASCO ANA**

**LAMBAYEQUE - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él e logrado concluir mi carrera, a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi esposo, hijo y hermanas por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar cada obstáculo y dificultad a lo largo de toda mi vida.

A mi madre que con su dedicación de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi hermana por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mi esposo e hijo por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

## ÍNDICE

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| DEDICATORIA .....                                          | 2  |
| AGRADECIMIENTO .....                                       | 3  |
| ÍNDICE .....                                               | 4  |
| RESUMEN .....                                              | 7  |
| ABSTRACT.....                                              | 8  |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 9  |
| 1.1. MARCO TEÓRICO .....                                   | 11 |
| a. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....                            | 11 |
| b. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....                   | 12 |
| c. BASE TEÓRICA.....                                       | 17 |
| 1.2. PROBLEMA.....                                         | 31 |
| 1.3. HIPÓTESIS .....                                       | 31 |
| 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                    | 32 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 32 |
| 1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....    | 34 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS .....                               | 37 |
| 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                            | 37 |
| 2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                         | 37 |
| 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....                              | 38 |
| 2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....  | 39 |
| 2.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.....                | 40 |
| III. RESULTADOS .....                                      | 41 |
| IV. CUADROS Y GRÁFICOS.....                                | 43 |
| V. DISCUSIÓN .....                                         | 49 |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 54 |
| VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                       | 55 |
| IX. ANEXOS.....                                            | 61 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Aspectos tangibles .....     | 43 |
| <b>Tabla 2</b> Fiabilidad.....              | 44 |
| <b>Tabla 3</b> Seguridad.....               | 45 |
| <b>Tabla 4</b> Capacidad de respuesta ..... | 46 |
| <b>Tabla 5</b> Empatía.....                 | 47 |
| <b>Tabla 6</b> Calidad de atención .....    | 48 |
| <b>Tabla 7</b> Alfa de Cronbach .....       | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Figura 1. Aspectos tangibles .....     | 43 |
| Figura 2. Fiabilidad.....              | 44 |
| Figura 3. Seguridad .....              | 45 |
| Figura 4. Capacidad de respuesta ..... | 46 |
| Figura 5. Empatía.....                 | 47 |
| Figura 6. Calidad de atención.....     | 48 |

## RESUMEN

La investigación titulada “Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del centro de salud sector I, la victoria – 2019”, tuvo como objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019. Respecto a los aspectos metodológicos fueron de tipo básica, el nivel descriptivo, el diseño no experimental y transversal. En cuanto a la muestra fueron 88 adultos mayores del el Centro de Salud Sector I, La Victoria. Se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los principales resultados obtenidos fueron, que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles y capacidad de respuesta son regulares, mientras que la fiabilidad, seguridad y empatía es tienen una percepción favorable. Finalmente, concluyeron que el 97,7% de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del centro de salud sector I, la victoria – 2019.

**Palabras claves:** percepción, calidad de atención, estrategia de adulto mayor.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Perception of patients on the quality of care in the strategy of the elderly of the health center sector I, La Victoria - 2019", aimed to determine the perception of patients on the quality of care in the strategy of the Mayor of the Health Center Sector I, La Victoria - 2019. Regarding the adult methodological aspects, they were basic, the descriptive level, the non-experimental and cross-sectional design. As for the sample, there were 88 older adults from the Sector I Health Center, La Victoria. The survey technique was used with its instrument the questionnaire. The main results obtained were that the perception of patients on the quality of care of tangible aspects and responsiveness are regular, while reliability, security and empathy is having a favorable perception. Finally, they concluded that 97.7% of the patients presented a favorable perception of the quality of care in the strategy of the elderly of the health center sector I, La Victoria - 2019.

**Keywords:** perception, quality of care, elderly adult strategy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la población mundial está envejeciendo de manera rápida, debido a que entre los años 2015 y 2050 el porcentaje de la población mundial mayor a 60 años se incrementará casi al doble, de 12% al 22%. En cantidades específicas, el incremento pronosticado es de 900 millones a 2 000 millones de individuos pertenecientes a la etapa de adulto mayor. Por tales motivos, es fundamental que los establecimientos de asistencia sanitaria y la población de manera general tomen especial atención a las necesidades especiales de los individuos en edad mayor con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el bienestar en general (1).

La calidad de atención de los adultos mayores a nivel mundial es una preocupación constante en donde se ha evidenciado una falta de control de la calidad asistencial, además el descontento ocurre cuando las expectativas de los pacientes son mayores que el desempeño real de la organización de prestación de servicios, dentro de los factores que más se evalúan son la calidad de vida del paciente; preocupación del médico; interés del médico en el problema médico y atención a los síntomas; confianza del paciente en el plan de tratamiento; y la capacidad del médico para reconocer las necesidades personales de los pacientes (2).

Cuba es considerado uno de los países latinoamericanos más envejecidos, dicha situación demográfica permite prever el desarrollo de escenarios complejos, donde se evidencio que, el incremento del número de adultos mayores, a atender en los centros médicos lo cual ha generado que se incrementó el tiempo de espera, además existe mayor distancia entre las viviendas y los consultorios donde deben acudir los adultos mayores, además se percibieron brechas de accesibilidad a los servicios médicos, asimismo, los adultos mayores consideran que es dificultoso brindar criterios sobre sus necesidades y no existe priorización para su atención a los servicios de salud especialmente de aquellos que son básicos para la buena salud de los pacientes (3).

En un contexto nacional se obtuvo que en el periodo 2015 las personas cuyas edades superan a 60 años de edad, representan el 10%, de los cuales las

personas de más de 80 años de edad conforman o integran el conjunto de personas con una mayor tasa de crecimiento, además, de acuerdo con las proyecciones realizadas por una institución estima que para el 2025 las personas adultas mayores representarían aproximadamente entre el 12% al 13% de la población nacional. Asimismo, de acuerdo con lo mencionado por el Organización Mundial de la Salud considera que las personas adultas mayores son todas aquellas mayores de 60 años de edad (4).

La calidad del servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, actualmente se ve influenciada por diversos o diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, en donde se evidenció constantemente que, existe ausencia de interacción o relación entre los trabajadores médicos y los pacientes, además los adultos mayores indicaron que presenta una falta de empatía para solucionar sus principales problemas de salud, asimismo tomaron en cuenta que la seguridad durante el proceso de atención no les genera la satisfacción esperada, es decir los pacientes indicaron que la atención brindada no cumple con sus expectativas o no cubre con sus necesidades (5).

Otro de los problemas identificados es que, de acuerdo con la calidad de atención dirigido a los adultos mayores se ve influenciada por diversos y distintos factores tanto extrínsecos e intrínsecos que se consideran o se toman en cuenta a la hora de evaluar la percepción que tienen sobre la calidad de atención, asimismo, los resultados arrojaron que el 62.1% de la población adulta mayor presentaba satisfacción del servicio en los hospitales, sin embargo, se observa que existe una inadecuada relación entre médico paciente es una de las causas de mala calidad de atención en salud, al igual que el estado de salud, los problemas administrativos y calidez en la atención de los trabajadores médicos (5).

A nivel local en el Centro de Salud Sector I, La Victoria se identificó que los adultos mayores que generalmente van atenderse en dicho establecimiento de salud, manifestaron que cuando acuden a su consulta médica observan que los equipos médicos empleados por los trabajadores son muy obsoletos, al igual que las instalaciones del establecimiento como los baños se evidencia la falta de un constante aseo, asimismo, los muebles se encuentra en un mal estado por lo

que se sienten incomodos cuando están en la sala de espera, también manifestaron que cuando presentan alguna duda o consulta el personal médico no es muy claro en sus explicaciones y muestran poco interés por resolver sus preguntas, inclusive manifestaron que muchas veces para la atención no respetan la preferencia que tienen por ser adultos mayores

Asimismo, en algunas ocasiones cuando acudieron a su cita, el personal médico no encontraba rápidamente su historia clínica generando retrasos en la atención e incomodidad. Por otro lado, indicaron que muchas veces no les realizan un examen físico completo y el tiempo que les brinda el médico no les permite indicarle sus molestias físicas lo cual genera que tengan poca confianza con la atención brindada en el establecimiento, teniendo que recurrir muchas veces a otros centros de salud. Asimismo, muchas veces el personal médico está muy ocupado por lo que demora en brindar un servicio rápido y no brindan una atención personalizada, la falta de interés por resolver sus necesidades de manera oportuna también es otro de los principales problemas identificados por los adultos mayores. Ante dicha situación podría generar que los pacientes tengan una percepción baja sobre la atención brindada por el centro de salud, generando que muchas veces ya no acudan al establecimiento para su atención médica ocasionando a su vez que sus malestares físicos se incrementen.

## **1.1. MARCO TEÓRICO**

### **a. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

El envejecimiento población es considera como un problema social y demográfico a nivel mundial, asimismo, en Cuba tienen como propósito aumentar los niveles de calidad de atención en los servicios médicos, sin embargo, se identificó que a pesar de que el 18.3% de su población posee más de 60 años, según un estudio la calidad de los procedimientos de atención en los consultorios de los policlínicos “Luis Pasteur” y “Luis de la Puente Uceda” presentó insuficiencias conforme con los estándares establecidos, lo cual afecta a la calidad de atención médica ya que es una de las principales necesidades de los adultos mayores (6).

Según el INEI, el 81.7% de los adultos mayores tiene algún tipo de cobertura de salud y la proporción se incrementa en las zonas rurales a 86.6%. Asimismo, a nivel nacional el 34% se atiende en el Seguro Social de Salud (Essalud), además el 42.1% presenta Seguro Integral de Salud (SIS) (7). Asimismo, el Ministerio de Salud, promueve la calidad de atención integral del adulto mayor, en donde busca mejorar el bienestar social, mental, físico y sobre todo en el ámbito de la salud. Además, incentiva el autocuidado y la prevención de enfermedades crónicas en dicha etapa de la vida en todos los centros de salud a nivel nacional (8).

Asimismo, se considera que la calidad de la atención del adulto mayor en los establecimientos de salud es fundamental y necesaria para lograr un servicio de calidad, además permite que se realice una mayor prevención de enfermedades, promoción de la salud y lograr que las personas tengan un envejecimiento activo y calidad de vida saludable. La calidad se define como la expresión de conformidad o satisfacción que se obtiene en base a la percepción de los pacientes que en este particularmente serán evaluadas en el Centro de Salud Sector I, La Victoria, en donde los pacientes identificaron ciertos inconvenientes en la atención del servicio de salud.

## **b. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Internacional**

Espitia y Sáenz en el 2015, en su trabajo tuvo como objetivo principal establecer que la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo. La metodología del estudio fue cualitativo, observacional, prospectivo, descriptivo, además el diseño fue de corte transversal. Siendo los principales resultados, que alrededor del 51.8% de los pacientes indicó que el tiempo de espera es de 10 min, mientras que el 18.2% tuvo que esperar 15 minutos para ser atendido, siendo en general, el 58.2% considera que el tiempo de espera es corto, así como la capacidad de respuesta del personal es apropiada según el 64.5% (9).

Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani en el 2015, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer y relacionar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería. La metodología

empleada fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y de tipo descriptivo. Los resultados determinaron un predominio del género femenino entre las edades de 40 a 49 años. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes técnico e interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente confort desfavorable (10).

Aponte en el 2015, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal realizar un análisis de la percepción de la calidad de vida de los adultos mayores. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo y descriptivo. Los resultados determinaron que los adultos mayores consideran que lo más importante es estar satisfecho, felices con la familia que los rodea, además los factores que más influyen en la calidad de vida es la espiritualidad, además de realizar actividades diarias debido a que sus defensas están disminuyendo. La soledad o la depresión son los principales factores por los cuales las personas de tercera edad no cuidan su calidad de vida (11).

Huera en el 2017, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral "Sara Espíndola". La metodología de la investigación, fue descriptivo, además fue no experimental, además, el tipo de estudio fue descriptiva de campo y observacional. Los resultados indicaron que el 90% de los pacientes indicaron estar conforme con los procedimientos realizados, así como la mitad de los encuestados percibieron que aún se deben mejorar aspectos como la accesibilidad y el 80% precisaron que las enfermeras explican adecuadamente respecto a los cuidados que deben tener los adultos mayores (12).

Rodríguez, Collazo, Calero, Álvarez y Castañeda en el 2017, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar percepciones sobre la accesibilidad del adulto mayor a servicios de salud. La metodología del estudio fue descriptiva y cualitativa. Finalmente, los resultados indicaron que hubo un crecimiento del número de pacientes a atender en los establecimientos de salud, además se percibió brechas de accesibilidad de los servicios debido a que hay inconvenientes con el transporte hacia los servicios especializados y no existe prioridad para la atención de servicios médicos, es decir la accesibilidad de los

servicios presentan brechas y no está de acuerdo con las necesidades de los adultos mayores (3).

#### Nacional

Torres en el 2016, su investigación tuvo como objetivo principal estudiar si es diferente la percepción de la calidad de la atención de primíparas y multíparas atendidas en la Maternidad de María, Chimbote. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal y comparativo. Los resultados determinaron que el 57% de las gestantes consideran buena la información recibida, mientras que el 59% califican como buena la accesibilidad al servicio y el 48% indican que la competencia del profesional es buena. Por otro lado, las gestantes primíparas consideran buena la atención y finalmente, tanto el 51% de las gestantes primíparas como el 48% de las gestantes multíparas consideran como buena la percepción de la calidad del servicio (13).

León en el 2017, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Clínica Estomatológica Docente UAP, en la ciudad de Tumbes. La metodología de la investigación, fue de tipo descriptivo, además de no experimental y transversal. Los resultados indicaron que la seguridad, fiabilidad, aspectos tangibles de la percepción sobre la calidad de atención fue mala, sin embargo, la capacidad de respuesta y la empatía tuvieron una percepción de la calidad buena. Además, el 49% de los encuestados consideran a la calidad de atención como mala, mientras que el 45% califican a la atención como buena (14).

Olortegui en el 2017, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes con enfermedad degenerativa articular o artrosis. La metodología del estudio fue prospectivo, transversal y observacional. Los resultados precisaron que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada, además de que existe asociación entre los factores relacionados los cuales mejorar la percepción de la calidad de atención por parte del personal médico. Asimismo, los pacientes atendidos en el establecimiento de salud presentan un nivel de satisfacción de 51.5% con la atención prestada en determinadas especialidades (15).

Huaringa y Saico en el 2018, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la percepción de la calidad de atención de enfermería por el paciente oncológico atendido en los servicios del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma. La metodología de la investigación fue de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, además el diseño fue descriptivo simple. Los resultados determinaron que el 66.7% de los encuestados presentan una percepción regular sobre la calidad de atención de los enfermeros, mientras que el 33.3% de los pacientes tienen una percepción buena sobre la atención recibida por parte del personal de enfermería. La dimensión técnica, interpersonal y entorno presentaron una percepción regular de la calidad de atención (16).

Chuquiray en el 2019, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. La metodología de la investigación fue de un diseño transversal, el tipo de estudio fue representativo. De acuerdo a los resultados, el 63.6% de los adultos mayores consideran la atención del personal de enfermería es correcta, además el 79.7% consideran que la organización física del establecimiento de salud es eficiente, mientras que el 52.3% considera al componente interpersonal como regular y el 52.3% califica al entorno como no tan adecuado por parte de los trabajadores de la salud (17).

#### Local

Collazos y Vásquez en el 2017, en su trabajo tuvo como objetivo establecer la percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del Programa de Atención Domiciliaria del Centro de Atención Primaria III Chiclayo Oeste. La metodología del estudio fue no experimental, además fue cuantitativo, de corte transversal y aplicativo, asimismo, fue descriptivo. Conforme a los resultados, la mayor parte de los adultos mayores presentan una percepción favorable respecto a la atención y cuidados que reciben del personal de enfermería, además pocos presentan una percepción medianamente favorable lo que evidencia que los enfermeros brindan la atención a los pacientes de manera holística e integral (18).

Silva en el 2017, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar o analizar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y el diseño fue correlacional. De acuerdo con los resultados presentaron, se determinó la existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes debido a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.962, con lo cual se comprueba la hipótesis planteada por el investigador, además la significancia de la prueba estadística demuestra lo planteado con un p-valor de 0.000 (19).

Martínez en el 2018, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar las percepciones en relación al cuidado enfermero en paciente hospitalizados en el Servicio de Medicina Hospital Provincial Docente – Belén, Lambayeque. La metodología del estudio presentó un enfoque cualitativo, el abordaje fue un estudio de caso, además, presentó una fase exploratoria. De acuerdo a los resultados, las principales características sobre la calidad del servicio como seguridad y puntualidad en la administración de la medicina, realización de los procesos, responsabilidad y solidaridad, interés por su estado, interacción familiar, efectividad y adecuado trato afectan en la percepción positiva vinculada con el cuidado del personal de enfermería (20).

Barturen en el 2019, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2 de Chiclayo. La metodología del estudio fue de tipo no experimental – descriptiva. Los resultados más resaltantes fueron que, la calidad percibida por parte de los pacientes es calificada de altamente insatisfactorio, especialmente en las dimensiones de aspectos intangibles y fiabilidad, mientras que muy insatisfactorio en cuanto a la consulta externa en la dimensión capacidad de respuesta. En cuanto a los ítems el menos valorado fue sobre la limpieza de los servicios higiénicos, las condiciones de las camas y el área de hospitalización (21).

Rivas en el 2019, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar, describir y comprender la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado enfermero, en el Servicio de Cirugía. La metodología fue de

tipo cualitativa, además presentó un enfoque de estudio de caso. Los resultados remarcaron que los pacientes valoran la calidad del servicio brindado por el personal de salud desde dos puntos de vista las cuales son actitudinal y científica en donde consideran reconocen su capacidad profesional – científica además realizaron énfasis en el trato percibido. La percepción de las personas en cuanto a la autonomía, es reconocida por medio de consentimiento para la realización de intervenciones y la manera de explicar dichas intervenciones (22).

### **c. BASE TEÓRICA**

La calidad es el nivel de conformidad de las particularidades y características de un determinado servicio de acuerdo con las expectativas de los usuarios, es decir es lo que esperan o desean que suceda en una determinada situación. Es el producto de una evaluación efectuada por los usuarios por medio de la comparación de lo que los usuarios perciben de la prestación del servicio y de lo que ellos esperaban. La construcción de la calidad tiende a ser complejo pues la percepción de los usuarios está relacionada a diversos elementos como la motivación, la percepción, el comportamiento de los trabajadores y la satisfacción laboral (23).

La calidad son todas las características con las que cuenta un determinado servicio para ser de provecho a quien se sirve de dicho servicio, se considera que un servicio es de calidad cuando sus particularidades intangibles y tangibles satisfacen las necesidades de los usuarios, dentro de dichas particularidades se puede mencionar su seguridad, el precio, la facilidad, adecuación de su uso y que sea simple de mantener en condiciones operativas. Asimismo, la calidad está basada en cuatro principios como son cumplir con los requisitos, el sistema de calidad es la prevención, esquema de realización es sin defectos, la medición de la calidad es el precio del incumplimiento (24).

Cuando se menciona a la calidad en términos de la salud generalmente se relaciona con la infraestructura hospitalaria, los medicamentos, equipos biomédicos, auditorías, tecnologías, entre otros. La calidad del servicio se define como una evaluación del servicio posterior al consumo del cliente que compara las expectativas con las percepciones de desempeño. La calidad del servicio es una construcción ampliamente estudiada y debatida donde han sugerido que la

calidad del servicio se deriva de una comparación de lo que los usuarios sienten que un servidor debe ofrecer (es decir, sus expectativas) con el rendimiento real del servicio de una organización (25).

El aspecto de la calidad de servicio percibida es el proceso de evaluación de los productos y servicios ofrecidos por una institución en particular. La calidad implica el rendimiento del producto central y del producto de servicio. La calidad del producto central especifica el rendimiento del producto básico relacionado con su valor, mientras que la calidad del producto de servicio sugiere los rendimientos derivados de las interacciones con el personal de servicio. Asimismo, la calidad percibida de los servicios médicos se refiere a la evaluación de los pacientes del desempeño de los productos médicos básicos (por ejemplo, habilidades médicas, modernidad de las instalaciones médicas, mayor disponibilidad de productos médicos y excelencia en la atención médica) (26).

La calidad es una evaluación de la experiencia general de los productos y servicios de consumo. Si los usuarios evalúan satisfactoriamente sus experiencias de consumo o servicio en general, es probable que sus niveles de satisfacción para recomprar aumenten. La calidad se refiere a la evaluación general de los usuarios de un producto o servicios y el nivel de aprobación de los usuarios al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas. La experiencia de consumo general de los clientes influye positivamente en su satisfacción por repetir la compra de productos o el uso de los servicios. (26).

La calidad de atención se espera que maximice una medida inclusiva del bienestar del paciente, después de que uno haya tenido en cuenta el balance de las características esperadas que asisten a la atención médica, es decir un adecuado proceso de atención de manera general. Según la Organización Mundial de la Salud, un sistema de salud debería funcionar para lograr seis dimensiones de calidad en la atención médica como: servicios efectivos basados en resultados, atención eficiente para la maximización de recursos, tratamiento accesible en el momento de la necesidad médica, aceptable y paciente centrado en la cultura y el medio ambiente, servicios equitativos sin diferenciación y procesos seguros al minimizar los riesgos y daños a los pacientes (27).

Por otro lado, la Asociación Médica Estadounidense define la calidad del servicio de atención de la salud como la atención, que contribuye constantemente a mejorar o mantener la calidad y/o la duración de la vida. La calidad de atención observada se identifica como si los servicios de atención médica cumplen con los estándares predefinidos para una enfermedad específica y su resolución. Por otro lado, la calidad percibida de la atención se relaciona con la forma en que los pacientes perciben su tratamiento y la entrega del tratamiento. Los pacientes miden el nivel de calidad de la atención médica en función de diversas dimensiones de prestación de servicios, como la empatía del proveedor de servicios, los centros de atención médica y la empatía del personal de apoyo (27).

La calidad de atención en los servicios de salud es el producto de un procedimiento o actividades capaces de cumplir con las necesidades de los usuarios, además según la OMS la calidad de atención es una serie de servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima tomando en consideración todos los conocimientos del usuario y del servicio médico, obteniendo con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario. En otras palabras, la calidad de atención es la maximización del bienestar de los pacientes, además la calidad que se percibe en un establecimiento de salud está limitada a la competencia técnica y a la atención superficial de los procesos interpersonales (28).

De acuerdo con el modelo de calidad de atención de Donabedian (1984) en términos médicos referidos a las mejorías esperadas en el estado de la salud de los pacientes. En donde el autor indica que la calidad puede ser evaluada por medio de dos dimensiones interdependientes e interrelacionadas: la interpersonal y la técnica. La atención técnica hace mención a la aplicación a la utilización de la tecnología y la ciencia médica de tal manera que maximice los beneficios para la salud sin incrementar con ello los riesgos. Asimismo, la calidad del servicio desde un punto de vista técnico indica que la evaluación sea competencia de los profesionales de la salud y mida la perspectiva de los pacientes conocida también como calidad funcional percibida (29).

Otro de los modelos resaltantes es el de Christian Grönroos (1984) en donde evalúa la calidad técnica de manera objetiva que funcional, además menciona que los niveles aceptables se logran cuando la calidad percibida satisface las perspectivas de los usuarios, siendo este producto del resultado del servicio, por la manera que lo perciben y la imagen institucional de la organización que lo presta. Por otro lado, también menciona que la calidad es el producto de un procedimiento de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción de un determinado servicio recibido, además indica que la calidad no solo es la medición del nivel de la calidad funcional y técnica, sino que también por la brecha de la calidad que esperan y la experimentada (29).

Grönroos (1984) caracterizó la calidad percibida como un procedimiento de evaluación, donde el usuario compara sus expectativas con sus observaciones de servicio. La calidad del servicio hospitalario es la disparidad entre las percepciones de los clientes y sus supuestos sobre los servicios hospitalarios. En el ámbito sanitario, los pacientes son la capital esencial del hospital. Posteriormente, para satisfacer y mantener a los pacientes, la calidad del servicio de salud ha resultado ser razonablemente más imperativa. Algunos estudios que abordan el juicio de los pacientes realizado en países en desarrollo demuestran que los clientes pueden evaluar la estructura del servicio, el procedimiento y el resultado (30).

El modelo de brechas de servicio es considerado como uno de los modelos más famosos de calidad de servicio, el cual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithamal y Berry (1985). Según este modelo, la calidad percibida del servicio es el resultado de la diferencia en la percepción y las expectativas de los consumidores de un servicio que se puede observar a través de cinco brechas de servicio, lo que condujo al desarrollo de la escala SERVQUAL más famosa. Posteriormente, esta escala o sus versiones modificadas se han implementado para medir la calidad del servicio en el entorno de la atención médica (31).

Dimensiones de la calidad percibida del servicio hospitalario Parasuraman et al. (1985) desarrollaron la escala SERVQUAL para medir la calidad del servicio

a través de cinco dimensiones, como confiabilidad, seguridad, tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Muchos investigadores han utilizado estas cinco dimensiones para medir la calidad del servicio en organizaciones de atención médica, incluidos hospitales públicos y privados. Aunque esta escala se ha utilizado ampliamente para medir la calidad del servicio hospitalario, permanece en silencio sobre dimensiones como los procedimientos clínicos y sus resultados, el proceso de admisión, alta, facturación, seguimiento, difusión de información, seguridad del paciente, imagen o responsabilidad social y alimentaria (31).

El modelo para el estudio de calidad percibida, Parasuraman, Zeithaml y Berry realizaron un estudio estadístico de análisis factorial conformado por cinco dimensiones con 22 preguntas desde el punto de vista de los usuarios relacionadas con sus expectativas y de igual manera para las percepciones, ambos evaluados mediante una escala de Likert de siete valoraciones. Asimismo, dicho modelo indica que cuanto las expectativas de los usuarios son superadas se puede decir que la calidad del servicio es excepcional, mientras que, si no cumple con el nivel de las expectativas, el servicio es poco satisfactorio (29).

El modelo SERVPERF se origina en base a las críticas realizadas por diferentes e importantes investigadores del modelo SERVQUAL, de manera específica es una escala que se emplea para poder conocer las expectativas con las que cuentan determinadas personas sobre ciertas eventualidades. Sin embargo, los autores Cronin y Taylor (1992) lo proponen como un modelo opcional que se emplea para medir y evaluar la calidad del servicio o de atención específicamente basado en las percepciones de los usuarios sobre el correcto o no desempeño de dicho servicio, es decir descarta la evaluación de las expectativas (29).

Al igual que el modelo SERVQUAL, utiliza 22 ítems para medir solamente las percepciones, lo cual permite simplificar dicho proceso, dicho modelo queda justificado debido a que los autores señalan que, es limitada la evidencia respecto a la valoración de los usuarios sobre la calidad de cierto servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además mencionaron que existe

una tendencia a que las expectativas siempre van a ser calificadas como altas, además es superior de manera psicométrica en comparación con el modelo SERVQUAL y probada por diferentes investigaciones empíricas (29).

Cronin y Taylor (1992) desarrollaron otra herramienta importante conocida como SERVPERF, que se centra en medir las percepciones de los usuarios sobre el rendimiento del servicio. Para actualizar e innovar el modelo nórdico e incorporar un entorno de servicio, que afecte a las percepciones de calidad del servicio (25). Asimismo, la escala Servperf se fundamenta en las percepciones eliminando a las expectativas del servicio, ello se sustenta porque está vinculado con los problemas de interpretación del concepto de expectativas, además de su variabilidad en el proceso de la prestación de servicio y en la redundancia en cuanto a las percepciones del servicio recibido, además diversos estudios indican que la percepción logra predecir la calidad de un determinado servicio (32)

La percepción desde el punto de vista de los pacientes es un procedimiento complejo debido a que, depende de las particularidades, cualidades y características específicas de este como: percepciones, su cultura y factores personales, además de la misma enfermedad y las experiencias previas. Ante ello la percepción puede ser definida como un procedimiento activo y constructivo donde los individuos antes de procesar una nueva información y con las experiencias vividas de manera previas diseña un esquema informativo anticipado, el cual admite aceptar o rechazar el estímulo. La percepción también es considerada como una serie de actividades o procesos vinculados con el estímulo que logra los sentidos, mediante el cual se logra obtener la información de lo que nos rodea, actividades propias y de los demás y de la propia conciencia (33).

La percepción desde el punto de vista de los pacientes se constituye en base a sus expectativas, el cumplimiento de sus necesidades y los resultados logrados de los procedimientos de atención, reflejando el nivel de cumplimiento con la calidad de los servicios recibidos y de la atención misma por parte de los trabajadores de la salud. Asimismo, se considera que la percepción es un procedimiento complejo debido a que depende de los datos que el entorno

entrega como de la fisiología y las experiencias de quienes las reciben. Desde el punto de vista del cuidado de enfermería se puede manifestar que la calidad se crítica de acuerdo con lo que perciba el paciente (34).

Asimismo, la percepción del usuario de los servicios en el ámbito de enfermería puede ser tomada en cuenta como una actividad guiada por determinadas expectativas que puedan ser cambiadas por la información obtenida como resultado de esa actividad, que manifiesta en gran medida el nivel de satisfacción de los pacientes en base a la atención recibida, mientras que la percepción depende de la calidad de los servicios brindados (34).

En cuanto al modelo alternativo Servperf toma en cuenta las cinco dimensiones desarrolladas en el modelo Servqual para la calidad del servicio (aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía), los cuales están conformados por un total 22 ítems medidas en una escala de Likert, que va desde una calificación mejor hacia una calificación mayor. El modelo SERVPERF, tiene como finalidad medir la calidad de servicio de los usuarios, clientes o consumidores, a partir de la percepción generada después de haber recibido dicho servicio (32).

Los aspectos tangibles son aquellos elementos del entorno del usuario los cuales les brindan o proporcionan una atención más cómoda y confortable. Además, se considera la forma en que los establecimientos de salud emplean los equipos médicos para realizar adecuadamente sus labores, además de las señalizaciones con que cuenta el hospital para orientar a sus pacientes como salidas de emergencia, baños, escaleras, rayos X, laboratorios, entre otros (35). Los aspectos tangibles es la apariencia de los equipamientos, instalaciones físicas, materiales de comunicación y apariencia del personal, es considerada como la dimensión que presenta mayor calidad, sobresaliendo los aspectos referidos a que, si los ambientes del servicio son cómodos y limpios, en el que la satisfacción alcanza porcentajes elevado (36).

Los aspectos tangibles es la primera dimensión del modelo Servperf, la cual está constituida por los siguientes indicadores que permitirán evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención. Para la dimensión

aspectos tangibles la cantidad de indicadores que la conformarán serán cuatro en donde básicamente se presentarán como ítems los cuales permitirán evaluar los aspectos visibles de un determinado establecimiento de salud como son los equipos empleados, las instalaciones, el uniforme de los trabajadores, la apariencia y comodidad de los espacios.

Los equipos empleados por el personal médico son de apariencia moderna. Considera que las instalaciones del establecimiento de salud son visualmente pulcras. Las enfermeras están correctamente uniformadas y brindan una apariencia pulcra. Considera que el estado de las habitaciones es adecuado en cuanto apariencia y comodidad.

La dimensión de la fiabilidad hace referencia a que es la capacidad para brindar el servicio prometido por un determinado lugar de manera digna y precisa de confianza (37). Además, la fiabilidad está conformada por la interacción entre el paciente y el personal de enfermería u otros trabajadores médicos, donde es quien debe de determinar la conexión con sus pacientes, realizando todos los esfuerzos necesarios para brindar un buen servicio de salud, además de crear relaciones duraderas por medio del reconocimiento de las necesidades de los pacientes cuyo propósito es brindarlo de forma holística (38).

La fiabilidad será considerada como la segunda dimensión que conforma el modelo de Servperf, la cual se encarga de medir principalmente los servicios que brinda el personal médico, por medio de la percepción de cada uno de los pacientes que se atienden en un establecimiento de salud. Entre los indicadores que conforman esta dimensión se encuentran, si la atención médica es clara o entendible, si las enfermeras comprenden sus inquietudes, además, si el establecimiento respeta el orden de llegada de los pacientes, también evalúa si el médico se toma el tiempo requerido para una determinada consulta y finalmente, si las historias clínicas están siempre disponibles. Asimismo, los indicadores se presentarán a continuación:

El personal médico, orienta de manera clara para la atención médica. Las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas. La atención médica se realizó respetando el orden de llegada. La

atención médica concluye en el tiempo prometido. La historia clínica y los medicamentos están disponibles en todo momento.

El servicio de seguridad hace referencia a que el hospital puede brindar conocimientos especializados, precisos y buenas actitudes del personal médico, que puedan tranquilizar a los pacientes con respecto a sus diagnósticos y brindarles seguridad psicológica (39). Asimismo, la seguridad se conceptualiza como la serie de elementos estructurales, instrumentos, procesos y metodologías en base a minimizar el riesgo o sufrir situaciones adversas en el proceso de atención de la salud, además la seguridad es una característica de la calidad de servicio en el ámbito de la salud debido a su accesibilidad, continuidad, pertinencia y oportunidad (40).

La seguridad es la tercera dimensión que forma parte del modelo Servperf, la cual está constituida por cuatro indicadores que se encargaran de medir la percepción que sienten los pacientes sobre la seguridad que brinda el establecimiento de salud a cada uno de los usuarios que acuden de manera frecuente, asimismo, la dimensión estará conformada por ítems como consideran que la atención médica respeta su privacidad o les realizan un examen general y minucioso, también si el médico les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y finalmente se encuentra el enunciado si el personal médico le inspira la debida confianza para contarles sus malestares o dolencias. Los indicadores con mayor detalle se presentarán a continuación:

Considera que cuando recibió la atención médica en el consultorio se respetó su privacidad. Considera que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso. Considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Considera que el médico que lo atendió, le inspire confianza.

#### Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia de la eficiencia en la respuesta a las demandas, necesidades y solicitudes que presentan determinados clientes, además también indica que los trabajadores del hospital están siempre disponibles a responder de manera efectiva y eficiente a las necesidades únicas

de cada uno de los pacientes y sus problemas de salud. La dimensión capacidad de respuesta también, pretende conocer si los establecimientos de salud brindan respuestas sanitarias eficientes a sus pacientes y si las personas aprecian la capacidad de los profesionales del hospital para resolver sus problemas de salud (39).

La capacidad de respuesta es la cuarta dimensión que forma parte del modelo Servperf, la cual está constituida por cuatro indicadores, que se encargaran de medir la percepción que sienten los pacientes sobre la capacidad que tienen los trabajadores médicos de un determinado establecimiento de salud, para responder a sus dudas, preguntas o para resolver algún problema de manera eficiente. La capacidad de respuesta está conformada por enunciados referentes a que, si sus consultas se atienden a tiempo, además si las enfermeras brindan un servicio adecuado o si están dispuestas ayudar en todo momento. Los cuales se detallarán a continuación:

Las consultas del adulto mayor se atienden en un tiempo razonable o adecuado. Las enfermeras ofrecen un servicio rápido al adulto mayor. Las enfermeras siempre están dispuestas a ayudar al adulto mayor. El personal médico nunca está demasiado ocupado para atender al adulto mayor.

La empatía percibida por los pacientes desde un hospital, en contraste, es una percepción de atención centrada en el paciente, definida como atención individualizada y cuidadosa que un hospital brinda a sus pacientes. La empatía percibida de los pacientes se basa en una atención personalizada y personalizada, en lugar de estandarizada o rutinaria, para las necesidades de los pacientes. A medida que la competencia en la industria de la salud se ha intensificado cada vez más, la personalización de la atención al paciente se ha vuelto cada vez más importante en la supervivencia del hospital. El servicio de atención médica de alta calidad generalmente hace que los pacientes se sientan especiales en lugar de ordinarios (39).

La empatía es la quinta dimensión que forma parte del modelo Servperf, la cual está constituida por cinco indicadores, que se encargaran de medir la percepción que sienten los pacientes sobre la empatía que tienen los

trabajadores médicos de un determinado establecimiento de salud. La capacidad de respuesta está conformada por enunciados referentes a que, si la atención que brinda el personal médico es personalizada o cuando los trabajadores de la salud aprecian el estado psicológico o los sentimientos intrínsecos de los pacientes y se identifican y tienen la capacidad de comprender esos sentimientos, se considera que la empatía está presente de los trabajadores hacia los pacientes (39).

Las enfermeras ofrecen una atención individual al adulto mayor. Las enfermeras prestan atención personalizada al adulto mayor. Las enfermeras saben cuáles son las necesidades del adulto mayor. Las enfermeras muestran atención en los intereses del adulto mayor. El personal médico brinda un horario conveniente para la atención del adulto mayor.

Los adultos mayores o también llamados personas de tercera edad están conformados por todas aquellas personas cuyas edades sobrepasan los 60 años de edad, donde presentan un incremento de la presencia de enfermedades, además se presentan una serie de dolencias. Asimismo, los problemas de salud pueden afectar en un porcentaje más elevado a los grupos de personas más vulnerables de la sociedad como suele ocurrir en los adultos mayores, frecuentemente se observa que este grupo de personas se encuentran limitados en cuanto al acceso de los servicios médicos debido a diversas razones ya sea económica, geográfica o de otras índoles (3).

Ante ello es necesario que el personal médico de un terminado centro de salud, brinde una alta calidad en la atención a los adultos mayores y estén relacionados con la ética médica, además de responder a las necesidades de la población en general, que sean culturalmente apropiados o adecuadas al momento de atender con personas mayores, ya que se sienten más frágiles y presentan una serie de dolencias. Es fundamental que tomen en cuenta la etapa de la vida en la que se encuentra el paciente para brindar una atención mucho más cuidadosa, además que las indicaciones les hagan llegar a los familiares del paciente, es decir se busca que el personal médico brinde una atención preferencial (3).

Según el Ministerio de Salud, ha presentado un conjunto de estrategias que son necesarias y fundamentales, en cuanto a la atención del servicio médico, es decir, son una serie de actividades o conductas cuya objetivo o propósito principal es alcanzar la atención de manera integral de las personas adultas mayores, dichas estrategias son aproximadamente siete las cuales deben de cumplirse de manera rigurosa en todos los pacientes, se considera que cada trabajadores debe de conocer dichas estrategias para evitar una mala atención en los pacientes. Las estrategias para la atención integral son las que se detallaran a continuación (41).

Fortalecimiento de las habilidades y capacidades técnicas de equipos interdisciplinarios. Manejo estandarizado en cuanto a la recuperación y mantenimiento de la salud de las personas adultas mayores. Adecuación y organización de los servicios de acuerdo a la categorización. Fomentar la participación de las personas adultas mayores en las actividades de salud. Participación conjunta de la sociedad y la familia para mejorar la accesibilidad en la atención integral de salud de las personas adultas mayores. Articulación de las medidas complementarias y tradicionales. Conformación de redes de servicios sociales y de apoyo conjunto intersectorial.

De acuerdo con el Ministerio de Salud, los componentes o elementos de la atención de la salud de las personas adultas mayores se encuentran conformados por cuatro componentes, los cuales deben de cumplirse en todos los establecimientos a nivel nacional, para asegurar que la atención médica brindada a cada uno de los pacientes, especialmente aquellas personas mayores de 60 años con la finalidad de que su salud se encuentre controlada y en óptimas condiciones. Para lograr ello, es necesario que se cumpla con los componentes de organización, provisión, gestión y financiamiento, las cuales se detallarán a continuación (41).

El componente de organización es el primer elemento considerado para que los centros de salud, brinde un servicio adecuado a cada uno de sus pacientes, el cual está conformado por una serie de procedimientos, etapas y actividades que permiten reorganizar la oferta sanitaria para generar prestaciones médicas que cumplan con las necesidades de atención de salud

para las personas adultas mayores. Es decir, los centros de salud deben de implementar y adecuar procesos organizacionales tanto en la atención extramural e intramural para otorgar cuidados básicos de calidad (41).

Dentro de los componentes de la organización está conformado por la oferta fija móvil, la organización de los recursos humanos, la infraestructura física y servicios (ordenamiento de los ambientes, disponibilidad, mobiliario, materiales e insumos para la atención y equipos), los horarios de atención, los protocolos, normas y las guías de práctica clínica.

El componente de prestación está conformado por la atención integral de la salud de las personas adultas mayores, por medio de una serie de estrategias, actividades de promoción, intervenciones, prevenciones, rehabilitación, recuperación que el personal de salud, el propio adulto mayor, la familia y la sociedad en los diversos escenarios (comunidad, hogar, establecimientos de salud y otros) brinda al adulto mayor (41). Asimismo, la atención médica siempre se lleva a cabo de forma integral, independientemente de la razón de la consulta, con el objetivo que el adulto mayor sea evaluado y tenga un plan de atención de manera integral (41).

Los centros de salud independientemente del nivel de complejidad y el personal médico, deben de realizar actividades de promoción de la salud y prevenir las enfermedades con la finalidad de mejorar las condiciones de vida para un envejecimiento saludable y activo. Asimismo, la atención de las personas adultas mayores está comprendidas por un conjunto de cuidados necesarios que deben estar adecuados al contexto de los establecimientos de salud, como son: la captación de la persona adulta mayor, la admisión de la persona adulta mayor y la atención integral (41).

Para la captación de la persona adulta mayor, se tiene como usuario sólo o acompañado de un cuidador o familiar, con o sin enfermedad o riesgo de salud. Como usuario o acompañante de consultante. Referido por un promotor de salud, Organización No Gubernamental (ONG), comunidad u otra institución. Referido por un trabajador médico de un centro de salud de menor o mayor complejidad, o por medio de la búsqueda activa en la labor extramural.

Para la admisión de la persona adulta mayor en recepción se da orientación personalizada de los procedimientos de atención en el servicio, se da verificación del cumplimiento de la ley sobre la atención preferente, se apertura o búsqueda de la historia clínica, el mismo que debe de integrar la ficha familiar, de corresponder y se da identificación de la validación de derechos o financiamiento: Seguro Integral de Salud, exoneraciones, pagos particulares u otros seguros.

En triaje, se da atención preferencial a la persona adulta mayor, se realiza la detección de signos de gravedad o alarma, se establece si la persona adulta mayor presenta una enfermedad para definir el tipo de atención que requiere o ser derivado a la especialización correspondiente, y se informa y orienta sobre el tipo de servicio necesario.

Respecto a la atención integral, el Ministerio de Salud, es una serie de cuidados necesarios dependiendo de los requerimientos en términos de salud del adulto mayor. Toda persona adulta mayor que acuda al centro de salud por primera vez o presente la condición de continuador se debe de realizar (41).

Valoración clínica del adulto mayor por medio de la Historia Clínica de Atención integral para las personas adultas mayores. Asimismo, debe de ser aplicado por un profesional médico o en asociación con otros participantes del equipo de salud anticipadamente capacitado para dicho fin. La cuantificación en términos funcionales de los problemas médicos y capacidades, aspectos mentales, sociales y psicológicos de la persona adulta mayor. Examen físico general y se determinaran factores de riesgo para la salud. Exámenes de laboratorio general para la evaluación clínica: glucosa, hematocrito, urea, colesterol total, hemograma, creatinina, triglicéridos, examen de orina completo, tomando en cuenta el grado de complejidad del establecimiento médico. La Valoración clínica del adulto mayor una vez al año o varias veces según el criterio del personal médico.

Según el Ministerio de Salud, el componente de gestión es el segundo elemento que debe de emplear en los establecimientos de salud para brindar una atención de calidad, el cual está conformado por un conjunto de procesos

como planificación y programación, monitoreo, asistencia técnica y evaluación de las actividades a desarrollar para la prestación de un servicio de calidad al adulto mayor que admita otorgar soporte a la provisión y organización de los servicios de salud para alcanzar los resultados sanitarios esperados. Es fundamental que cada trabajador cumpla con cada una de las actividades indicadas anteriormente para que los pacientes se sientan satisfechos con la atención (41).

Según el Ministerio de Salud, las actividades de la etapa de la vida de las personas adultas mayores serán financiadas por el tesoro público que abarca los recursos directamente recaudados y los recursos ordinarios, además de otras fuentes de financiamiento. Además, se promoverá la ayuda privada nacional y el apoyo externo para el desarrollo de los proyectos y actividades específicos (41). Las actividades programadas deben de ser incorporadas en el Plan Operativo Institucional para que tengan su financiamiento. Asimismo, las atenciones de los Adultos Mayores pobres y en extrema pobreza serán cubiertas por el Seguro Integral de Salud, según el plan de cobertura de atención vigente (41).

## **1.2. PROBLEMA**

### **Problema general**

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria-2019?

## **1.3. HIPÓTESIS**

Hi: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, es favorable.

Ho: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, es desfavorable

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

### **Objetivos específicos**

Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Justificación teórica**

El presente estudio se justificó de forma teórica porque se encargó principalmente de apoyar a las teorías desarrolladas por los principales autores de la variable que están bajo investigación como es calidad de atención, además los resultados que se encontraran después de la implementación del instrumento podrán generalizarse a principios más amplios y servir como base o soporte para futuras investigaciones o estudios, asimismo, las recomendaciones que se formularon al finalizar el presente estudio podrán ser utilizadas o servir de guía

y apoyo para la institución objeto de estudio, ya que pueden ser tomadas en cuenta para solucionar de manera oportuna el problema identificado.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación contó con una justificación metodológica, la cual se caracteriza porque se basa en plasmar los diversos conceptos o definiciones de la variable bajo investigación que en este caso es calidad de atención, con la finalidad o propósito de mejorar la manera en que se analizan correctamente la variable, calidad de servicio. Por otro lado, la justificación metodológica en la investigación, permitió conocer la forma correcta o adecuada de estudiar a la población objeto de estudio quienes fueron los adultos mayores que acuden de manera frecuente o son atendidos en el Centro de Salud Sector I, La Victoria.

### **Justificación social**

En cuanto a la justificación social estuvo presente en la investigación porque el estudio pretende tener una transcendencia en la sociedad de manera general, debido a que con los resultados que se obtuvieron, los beneficiarios directos del estudio fueron los adultos mayores que se atienden o asisten al Centro de Salud Sector I, La Victoria. Asimismo, la justificación social, de la investigación, permitió apoyar a que se resuelva el problema identificado, ello mediante lograr que se incremente la calidad del servicio que brindan los establecimientos de salud para que los pacientes se sientan satisfechos al presenciar que se cumplen con una atención de calidad.

### **Justificación práctica**

La justificación práctica estuvo presente en la investigación porque permitió dar una solución oportuna y precisa un determinado problema real que está ocurriendo en la localidad, que en este caso es identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria, donde con el desarrollo de la investigación se pretende apoyar a los establecimientos de salud para que tengan una visión de cómo perciben los pacientes adultos mayores la atención que les brinda y cómo repercute en la reputación del centro médico, también se tuvo una

percepción sobre el comportamiento de los trabajadores de salud con cada uno de los pacientes.

## **1.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **Calidad de atención**

La calidad de atención en los servicios de salud es el producto de un procedimiento o actividades capaces de cumplir con las necesidades de los usuarios, además según la OMS la calidad de atención es una serie de servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima tomando en consideración todos los conocimientos del usuario y del servicio médico, obteniendo con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario. En otras palabras, la calidad de atención es la maximización del bienestar de los pacientes, además la calidad que se percibe en un establecimiento de salud está limitada a la competencia técnica y a la atención superficial de los procesos interpersonales (28)

## Operacionalización de las variables

| Variables                                   | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Definición operacional                                                                                                                                                                               | Dimensiones            | Indicadores                           | Escala  | Instrumentos |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|---------|--------------|
| <b>Percepción de la calidad de atención</b> | Se refiere a la valoración de los clientes sobre la calidad del servicio conforme a la realidad observable, a partir del procedimiento, actividades o una serie de servicios terapéuticos y diagnósticos de la institución más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima tomando en consideración todos los conocimientos del usuario y del servicio médico (28) (33). | La calidad de atención se definirá operacionalmente mediante la medición de la percepción con sus respectivas dimensiones, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad capacidad de respuesta, empatía | Aspectos tangibles     | Equipos modernos                      | Ordinal | Cuestionario |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Establecimiento con apariencia pulcra |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Uniformes pulcros                     |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Ambientes cómodos                     |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      | Fiabilidad             | Orientación clara                     |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Capacidad de resolución               |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Respeto del orden de llegada          |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Cumplimiento del tiempo               |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Disponibilidad de medicamentos        |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      | Seguridad              | Respeto por la privacidad             |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Examen físico completo                |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Conocimiento del médico               |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Médico inspira confianza              |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Consultas con tiempo adecuado         |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      | Capacidad de respuesta | Servicio rápido                       |         |              |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |                        | Disponibilidad de ayuda               |         |              |

|  |  |  |         |                                                 |  |  |
|--|--|--|---------|-------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |         | Disponibilidad para atender                     |  |  |
|  |  |  | Empatía | Atención individual                             |  |  |
|  |  |  |         | Atención personalizada                          |  |  |
|  |  |  |         | Conocimiento sobre las necesidades del paciente |  |  |
|  |  |  |         | Muestran atención al paciente                   |  |  |
|  |  |  |         | Brinda horario conveniente                      |  |  |

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue básico también conocido como fundamental o puro porque se encarga de la búsqueda de nuevos campos de investigación o conceptos, además tiene como finalidad recolectar los datos de la realidad para fortalecer los conocimientos científicos direccionado principalmente al progreso científico (42). En enfoque del estudio es cuantitativo porque se empleará la recolección de los datos para contrastar las hipótesis basándose en el análisis estadístico y la mediación numérica, con el propósito de plasmar pautas de comportamiento. Las investigaciones cuantitativas se caracterizan por emplear procedimientos estandarizados para que la información se analice con metodologías estadísticas (43).

El nivel de investigación fue descriptivo el cual se caracteriza por buscar las propiedades y características de las personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se está sometiendo a un estudio. Su finalidad es medir o recoger la información de forma conjunta o independiente sobre las definiciones o las variables bajo investigación (44). De manera general se puede decir que el alcance descriptivo del estudio pretende describir la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

### **2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.2.1. Tipos de diseños.**

##### **No experimentales**

La investigación fue no experimental dado que no se manipularán de manera deliberada las variables, es decir solo se observarán de acuerdo como se presentan en el ambiente para después estudiarlas (44). El presente estudio fue no experimental porque los datos que se obtengan de la aplicación son tal cual se desenvuelven en su entorno natural, presentándose conforme lo perciben los pacientes la calidad de atención, en otras palabras, no se generaron determinados escenarios o contextos para lograr los resultados esperados.

### **Transeccionales o transversales**

Son aquellas por medio de las cuales se obtuvieron la información del objeto de investigación en un momento en específico, es decir por una única vez (44). La presente investigación se caracteriza por ser transeccional debido a que la aplicación del instrumento a cada uno de los pacientes adultos mayores se realizó en un momento determinado del tiempo, que en este caso fue en el Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población se considera como el conjunto de todos los elementos de investigación cuya característica, comportamiento, actitud, conducta, entre otras particularidades observables es la que interesa analizar o estudiar al investigador, además, las poblaciones se analizan con una transparente definición de los elementos que lo constituyen, así como el tiempo y lugar que lo contienen (45). La población lo conformaron 88 adultos mayores del el Centro de Salud Sector I, La Victoria.

### **Muestra**

La muestra es una parte representativa de la población la cual contiene las mismas características o particularidades de ella, además para que sea seleccionada de manera objetiva es necesario que se realicen una serie de técnicas adecuadas. Se considera que la muestra es representativa porque es posible de analizar ya que posee las características similares de la población además son de un tamaño moderado al de la población que permite su estudio (46). Para el cálculo del tamaño muestral se tomó la misma cantidad de la población, es decir estuvo conformada por 88 adultos mayores del el Centro de Salud Sector I, La Victoria.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Pacientes que hayan acudido al Centro de Salud Sector I en el último año.
- Pacientes que aceptan ser parte de la investigación.
- Pacientes con 60 años de edad a más.
- Adultos mayores factibles de ser evaluados.
- Adultos mayores sin enfermedades neurodegenerativas con dificultad para contestar a las preguntas.

#### Criterios de exclusión

- Adultos mayores con limitaciones para expresarse.
- Adultos mayores que no estén de acuerdo con el consentimiento informado.

## **2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Técnica**

Para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta la cual es considerada como la técnica de las investigaciones sociales por excelencia ya que es de gran utilidad, también presenta una elevada versatilidad y objetividad para obtener la información por medio de la recolección de datos e indagación. Hace tiempo se vienen empleando la técnica de la encuesta para diferentes estudios gracias a los óptimos resultados obtenidos después de su aplicación, la cual se caracteriza porque está diseñada mediante preguntas directas o indirectas formuladas a las fuentes de información (46).

### **Instrumento**

El instrumento para la obtención de la información necesaria fue el cuestionario el cual es una modalidad de la técnica de la encuesta, que se caracteriza por ser un conjunto sistemático y ordenado de interrogantes o ítems que tienen como propósito alcanzar los objetivos e hipótesis planteadas dentro de la investigación (47).

El instrumento empleado fue una adaptación de la RM N° 527-2011/MINSA, así como la investigación realizada por Chacón en el 2018 (48) (49). El instrumento está dividido en cinco dimensiones de la percepción de la

calidad de servicio, las cuales suman un total de 22 ítems del modelo SERVPERF, asimismo serán valoradas mediante una escala Likert con 5 categorías estructuradas desde la menor valoración a la mayor valoración, de la manera siguiente: totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

La confiabilidad se halló mediante la prueba de alfa de Cronbach, en el cual se evaluó el instrumento de acuerdo a una muestra piloto de 30 personas, en donde se obtuvo un coeficiente de 0.991, indicando que el instrumento presenta consistencia interna entre sus valores.

## **2.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS**

Para el análisis estadístico de la información, se realizó la aplicación del instrumento a cada uno de los integrantes de la muestra, posteriormente, se efectuó el ordenamiento de los datos en el programa Microsoft Excel, donde se llevó a cabo el procesamiento de la información obtenida. Posterior a ello, se realizó la tabulación de la información por medio del programa estadístico SPSS, en donde se realizó el estudio descriptivo, así como a interpretación de cada una de las tablas de frecuencias y porcentajes que permitan cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

### III. RESULTADOS

Según los resultados de la tabla 2 y figura 1, sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 56,8% de los encuestados consideran que la calidad de los aspectos tangibles es regular debido a que, algunos de los equipos empleados por el personal médico son de apariencia moderna, además consideran que las instalaciones del establecimiento de salud son visualmente pulcras, mientras que consideran que las enfermeras en algunas ocasiones no están correctamente uniformadas y no brindan una apariencia pulcra. Asimismo, el 43,2% considera que la calidad de atención de los aspectos tangibles es favorable.

De acuerdo con los resultados de la tabla 3 y figura 2, sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 84,1% de los encuestados consideran que la calidad de atención de la fiabilidad es favorable porque el personal médico, orienta de manera clara para la atención médica, además las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, asimismo, la atención médica se realizó respetando el orden de llegada y tiempo prometido, mientras que la historia clínica y los medicamentos están disponibles en todo momento. Por otro lado, el 15,9% de los pacientes consideran que la calidad de atención de la fiabilidad es regular.

Tomado en cuenta los resultados de la tabla 4 y figura 3, sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 71,6% considera que la seguridad es favorable porque cuando reciben la atención médica en el consultorio se respetó su privacidad, lo cual le generó confianza, además, el médico le realizó un examen físico completo y minucioso. Por otro lado, el 28,4% de los encuestados indicaron que la calidad de atención de la seguridad es regular.

Como se observa en la tabla 5 y figura 4, sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 63,6% de los pacientes consideran que la calidad de atención de la capacidad de respuesta es regular debido a que

las enfermeras a veces no ofrecen un servicio rápido a los adultos mayores, esto porque no siempre están dispuestas a ayudar al adulto mayor ya que están muy ocupadas. Mientras que el 36.4% de los pacientes consideran que la calidad de atención de la capacidad de respuesta es favorable.

En la tabla 6 y figura 5, sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 83% de los pacientes consideran que la empatía es favorable porque las enfermeras brindan una atención individual y personalizada al adulto mayor, además atienden las necesidades e intereses del adulto mayor por lo que brindan un horario conveniente para la atención del adulto mayor. Por otro lado, el 17% de los pacientes consideran que la empatía es regular.

Se observa en la tabla 7 y figura 6, sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, se obtuvo que el 97,7% de los pacientes consideran que la calidad de atención es favorable porque consideran que el ambiente del establecimiento es adecuado en cuanto apariencia y comodidad, además que las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, también consideran que el médico que lo atendió, le inspiró confianza y están dispuestos a atender ya que conocen cuales son sus necesidades del adulto mayor. Por otro lado, el 2,3% de los pacientes mencionaron que la calidad de atención es regular.

#### IV. CUADROS Y GRÁFICOS

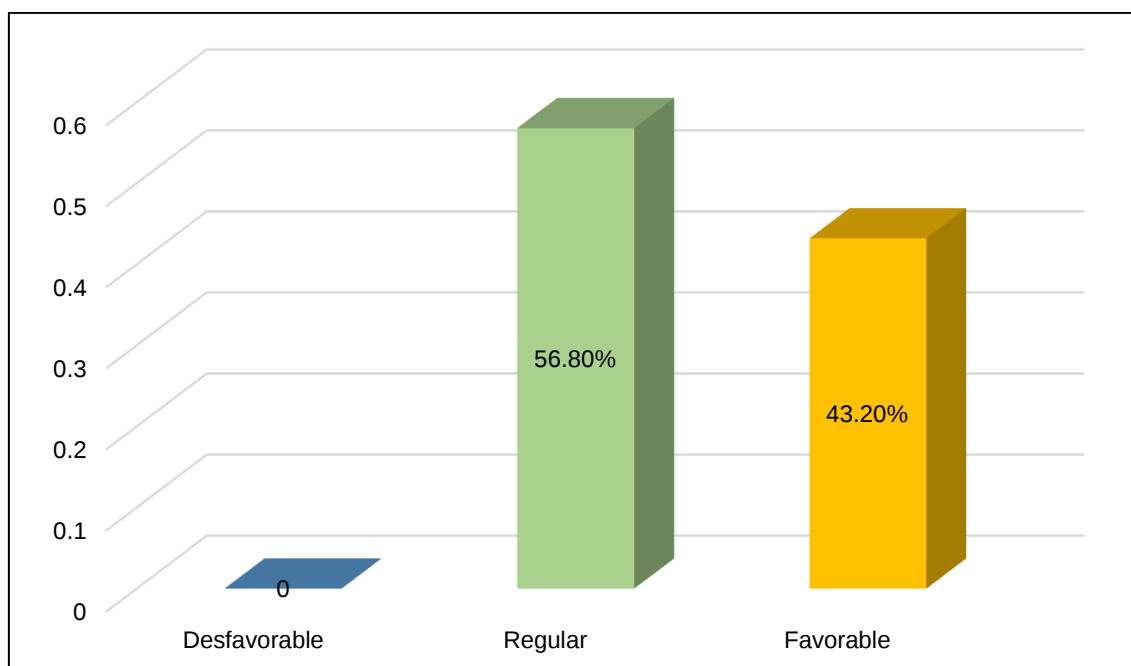
Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

**Tabla 1**  
*Aspectos tangibles*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 4     | 9     | 0         | 0           |
| Regular      | 10    | 16    | 50        | 56,8%       |
| Favorable    | 17    | 20    | 38        | 43,2%       |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 1. Aspectos tangibles*

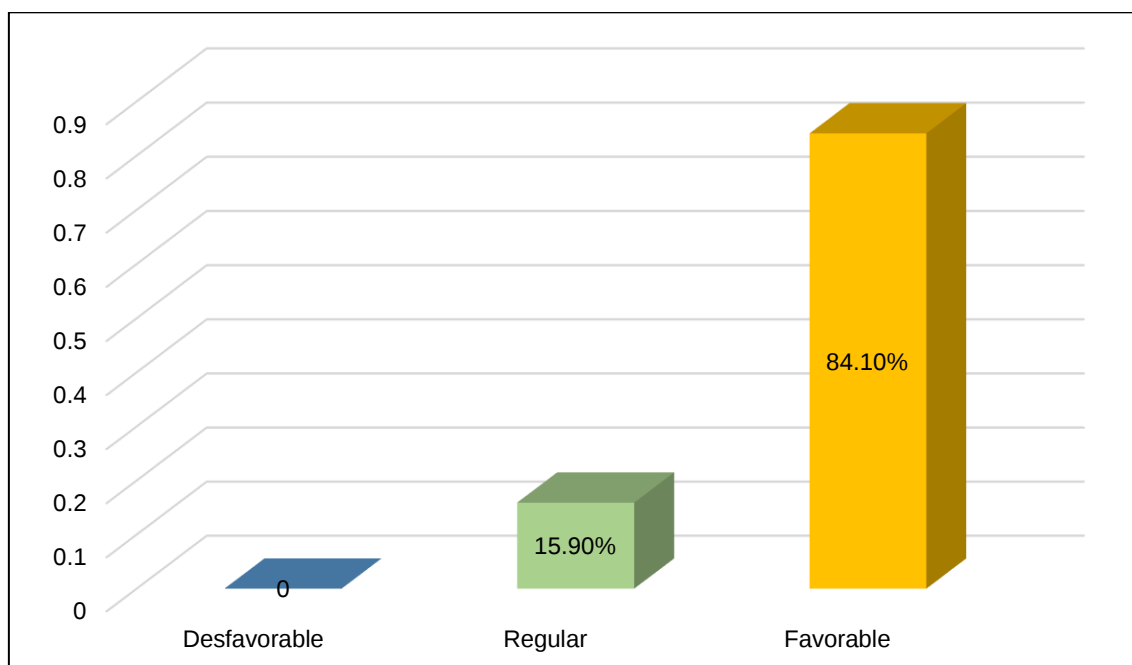
Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

**Tabla 2**  
*Fiabilidad*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 5     | 12    | 0         | 0           |
| Regular      | 13    | 19    | 14        | 15,9%       |
| Favorable    | 20    | 25    | 74        | 84,1%       |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 2. Fiabilidad*

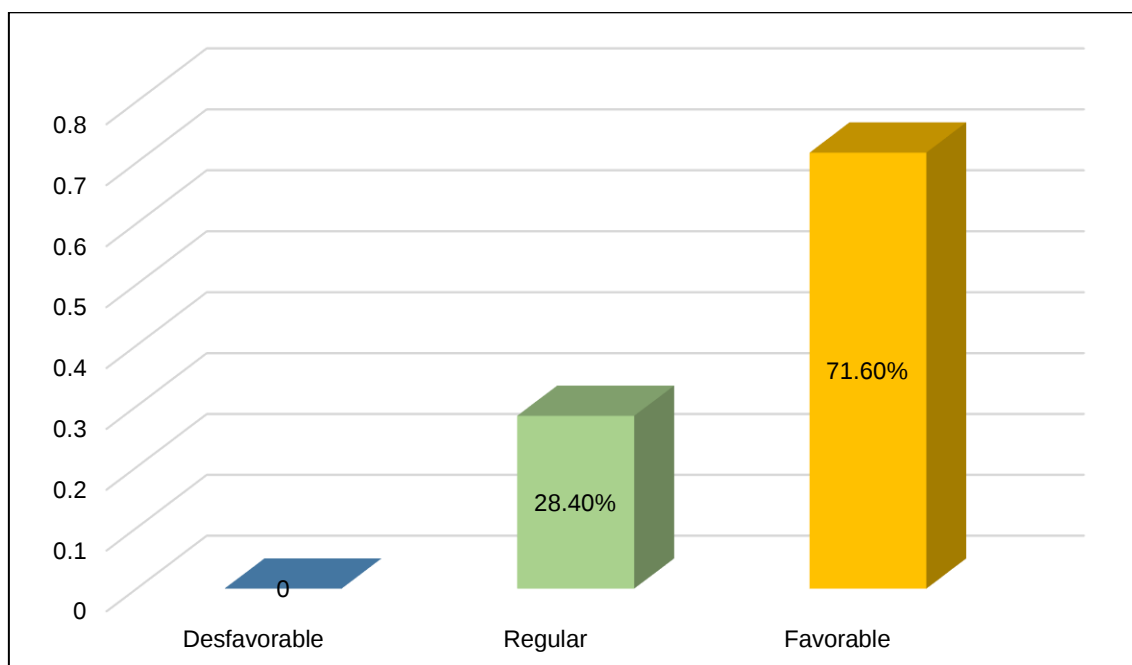
Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

**Tabla 3**  
*Seguridad*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 5     | 12    | 0         | 0           |
| Regular      | 13    | 19    | 25        | 28,4%       |
| Favorable    | 20    | 25    | 63        | 71,6%       |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 3. Seguridad*

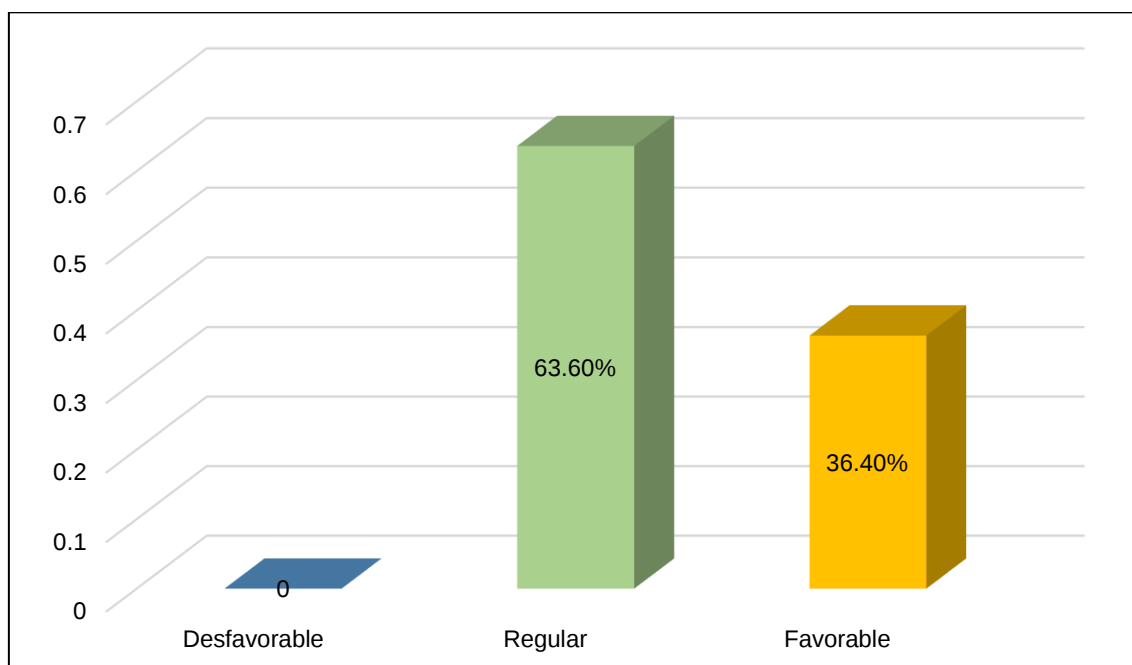
Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.

**Tabla 4**  
*Capacidad de respuesta*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 3     | 7     | 0         | 0           |
| Regular      | 8     | 12    | 56        | 63,6%       |
| Favorable    | 13    | 15    | 32        | 36,4%       |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 4. Capacidad de respuesta*

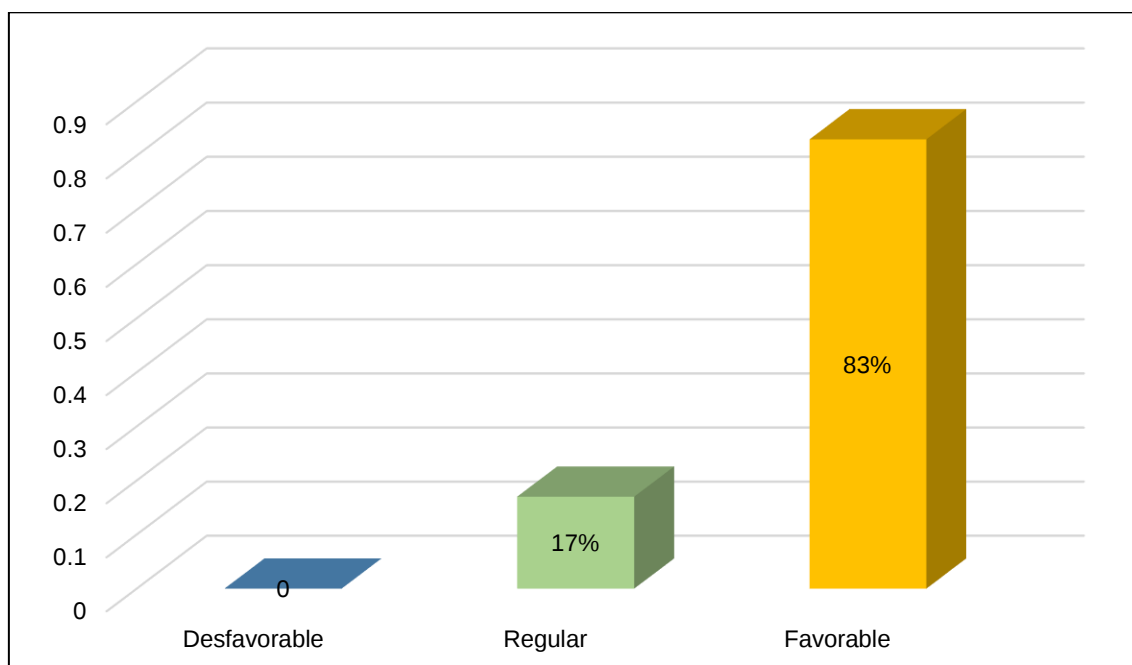
**Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019**

**Tabla 5**  
*Empatía*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 5     | 12    | 0         | 0           |
| Regular      | 13    | 19    | 15        | 17%         |
| Favorable    | 20    | 25    | 73        | 83%         |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 5. Empatía*

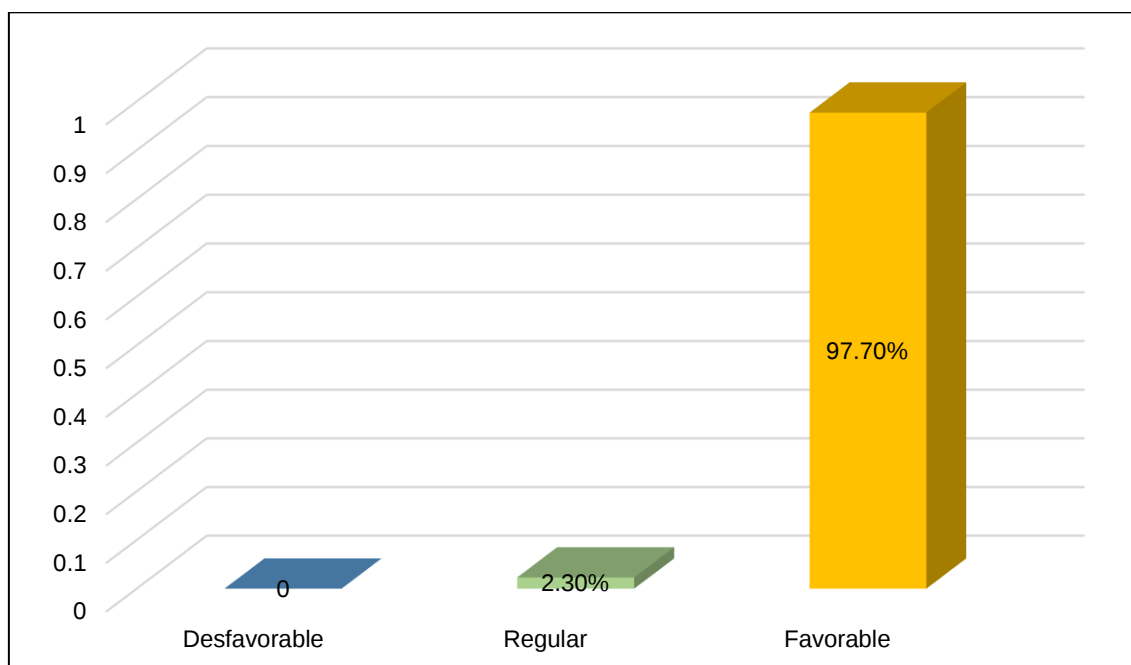
**Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.**

**Tabla 6**  
*Calidad de atención*

| Calificación | Rango |       | Frec.     | %           |
|--------------|-------|-------|-----------|-------------|
|              | Desde | Hasta |           |             |
| Desfavorable | 22    | 51    | 0         | 0           |
| Regular      | 52    | 82    | 2         | 2,3%        |
| Favorable    | 83    | 110   | 86        | 97,7%       |
| <b>Total</b> |       |       | <b>88</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



*Figura 6. Calidad de atención*

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados encontrados, el 56,8% de los encuestados presentaron una percepción regular sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles, debido a que algunos de los equipos empleados por el personal médico son de apariencia moderna, además consideran que las instalaciones del establecimiento de salud son visualmente pulcras, mientras que consideran que las enfermeras en algunas ocasiones no están correctamente uniformadas y no brindan una apariencia pulcra.

Este resultado no coincide con los de León en el 2017, cuya conclusión fue que aspectos tangibles de la percepción sobre la calidad de atención fue mala, de igual forma no concuerda con los encontrados por Rodríguez, Collazo, Calero, Álvarez y Castañeda en el 2017 quienes indicaron que existen brechas de accesibilidad de los servicios debido a que hay inconvenientes con el transporte hacia los servicios especializados y no existe prioridad para la atención de servicios médicos, es decir la accesibilidad de los servicios presentan brechas y no está de acuerdo con las necesidades de los adultos mayores.

También se logró identificar que el 84,1% de los encuestados presentaron una percepción favorable sobre la calidad de atención de la fiabilidad debido a que el personal médico, orienta de manera clara para la atención médica, además las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, asimismo, la atención médica se realizó respetando el orden de llegada y tiempo prometido, mientras que la historia clínica y los medicamentos están disponibles en todo momento.

Este resultado concuerda con los encontrados por Chuquiray en el 2019 quien indicó que el 63.6% de los adultos mayores consideran la atención del personal de enfermería es correcta. Por otro lado, los resultados no coinciden con los de León en el 2017, cuya conclusión fue que la fiabilidad de la percepción sobre la calidad de atención fue mala.

Según los resultados el 71,6% de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre la calidad de atención de la seguridad porque cuando

reciben la atención médica en el consultorio se respetó su privacidad, lo cual le generó confianza, además, el médico le realizó un examen físico completo y minucioso.

Este resultado coincide con los de Martínez en el 2018 cuya conclusión fue que la calidad del servicio como seguridad y puntualidad en la administración de la medicina, realización de los procesos, responsabilidad y solidaridad, interés por su estado, interacción familiar, efectividad y adecuado trato afectan en la percepción positiva vinculada con el cuidado del personal de enfermería.

Se identificó que el 63,6% de los pacientes tuvieron una percepción regular sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta debido a que las enfermeras a veces no ofrecen un servicio rápido a los adultos mayores, esto porque no siempre están dispuestas a ayudar al adulto mayor ya que están muy ocupadas.

Este resultado coincide con los de Barturen en el 2019 quien mencionó que la calidad percibida por parte de los pacientes es calificada como muy insatisfactorio en cuanto a la consulta externa en la dimensión capacidad de respuesta y se discrepa con los encontrados por León en el 2017 quien indicó que la percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta es buena,

De acuerdo con los resultados, se identificó que el 83% de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre la calidad de atención de la empatía porque las enfermeras brindan una atención individual y personalizada al adulto mayor, además atienden las necesidades e intereses del adulto mayor por lo que brindan un horario conveniente para la atención del adulto mayor.

Este resultado coincide con los de León en el 2017 quien indicó que la percepción de la calidad de atención de la empatía es buena, de igual forma no concuerda con los encontrados por Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani en el 2015 quienes categorizaron a los componentes técnico e interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente confort desfavorable.

Por último, se identificó que el 97,7% de los pacientes presentaron una percepción favorable sobre la calidad de atención debido a que, el ambiente del establecimiento es adecuado en cuanto apariencia y comodidad, además que las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, también consideran que el médico que lo atendió, le inspiró confianza y están dispuestos a atender ya que conocen cuáles son sus necesidades del adulto mayor.

Este resultado coincide de cierta manera con los de Huaranga y Saico en el 2018 quienes indicaron que el 66.7% de los encuestados presentan una percepción regular sobre la calidad de atención de los enfermeros, mientras que el 33.3% de los pacientes tienen una percepción buena sobre la atención recibida por parte del personal de enfermería, de igual forma se concuerda con los encontrados por Collazos y Vásquez en el 2017 quienes indicaron que la mayor parte de los adultos mayores presentan una percepción favorable respecto a la atención y cuidados que reciben del personal de enfermería.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se obtuvo que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, es regular debido a que algunos de los equipos empleados por el personal médico son de apariencia moderna, además consideran que las instalaciones del establecimiento de salud son visualmente pulcras, mientras que consideran que las enfermeras en algunas ocasiones no están correctamente uniformadas y no brindan una apariencia pulcra.

Se halló que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019 es favorable debido a que el personal médico, orienta de manera clara para la atención médica, además las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, asimismo, la atención médica se realizó respetando el orden de llegada y tiempo prometido, mientras que la historia clínica y los medicamentos están disponibles en todo momento.

Se identificó que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019 es favorable porque cuando reciben la atención médica en el consultorio se respetó su privacidad, lo cual le generó confianza, además, el médico le realizó un examen físico completo y minucioso.

Se registró que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019 es regular debido a que las enfermeras a veces no ofrecen un servicio rápido a los adultos mayores, esto porque no siempre están dispuestas a ayudar al adulto mayor ya que están muy ocupadas.

Se estableció que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019 es favorable porque las enfermeras brindan una atención individual y personalizada al adulto mayor, además atienden las

necesidades e intereses del adulto mayor por lo que brindan un horario conveniente para la atención del adulto mayor.

Por último, se determino que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.es favorable debido a que, el ambiente del establecimiento es adecuado en cuanto apariencia y comodidad, además que las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas, también consideran que el médico que lo atendió, le inspiró confianza y están dispuestos a atender ya que conocen cuáles son sus necesidades del adulto mayor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al establecimiento seguir brindando un aspecto apropiado para la atención de los adultos mayores, en donde se visualice un ambiente pulcro, limpio y moderno para lograr que la totalidad de los pacientes perciban un aspecto tangible favorable.

Es necesario que exista una constante capacitación del personal médico sobre la adecuada atención de los adultos mayores, con la finalidad de mantener la percepción favorable de la fiabilidad y así exista una buena relación entre los pacientes y los trabajadores médicos.

Se recomienda seguir mejorando el otorgamiento de seguridad en la atención a los adultos mayores, por medio de respetar su privacidad ante las consultas realizadas y que el personal siga realizando una evaluación médica minuciosa.

Es necesario que las enfermeras y técnicas reciban una constante capacitación respecto a la atención rápida a los adultos mayores ya que por muchas veces su condición deben ser prioridad en cuanto a la atención y estén siempre dispuestas a brindar apoyo en todo momento.

Se considera que en el establecimiento constantemente debe de existir talleres para desarrollar sus habilidades blandas a fin de que el trato hacia los pacientes sea el mejor, con la finalidad de que se mantenga o mejore la empatía del personal hacia los adultos mayores.

Por último, es necesario que se implementen estrategias a fin de mantener el nivel favorable de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención, en donde el personal médico pueda ser comprensivas y atender eficientemente las necesidades de los adultos mayores.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Munidal de la Salud. Organización Munidal de la Salud. [Online].; 2017. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>.
2. Shuv-Ami A, Shalom T. Demographic differences of perceived service quality in emergency rooms of hospital organizations. *International Journal of Organizational Analysis*. 2017; 25(2): p. 282–294.
3. Rodríguez A, Collazo M, Calero J, Álvarez L, Castañeda I. Percepciones de adultos mayores y prestadores acerca de la accesibilidad a servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2017; 43(3).
4. Varela L. Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2016; 33(2).
5. Apaza R, Sandival G, Runzer F. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horizonte Médico*. 2018; 18(4).
6. Alvarez M, Rocha M, Bayarre H, Almenares K. Calidad de la atención al adulto mayor en el consultorio del Médico de la Familia. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2014; 30(4): p. 388-401.
7. El Peruano. El Peruano. [Online].; 2019. Available from: <https://elperuano.pe/noticia-valoremos-a-adultos-mayores-82906.aspx>.
8. Ministerio de Salud. Minsa promueve la atención integral del adulto mayor. [Online].; 2016. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14931-minsa-promueve-la-atencion-integral-del-adulto-mayor>.
9. Espitia H, Sáenz H. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo durante los meses junio y julio del año 2015. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.; 2015.

10. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*. 2015; 12(2).
11. Aponte V. Calidad de vida en la tercera edad. *Ajayu*. 2015; 13(2): p. 152-182.
12. Huera N. Percepción de la calidad y cuidado de enfermería del adulto mayor, Centro Geriátrico de Atención Integral “Sara Espíndola”, Tulcán 2017. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2017.
13. Torres X. Percepción de la calidad de la atención de primíparas y multíparas atendidas en la Maternidad de María, Chimbote, diciembre 2016. Chimbote: Universidad San Pedro; 2016.
14. León S. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Clínica Estomatológica Docente UAP-Tumbes 2017. Tumbes: Universidad Alas Peruanas; 2017.
15. Olortegui J. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de los pacientes con enfermedad degenerativa osteoarticular medicina complementaria ESSALUD. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.
16. Huaranga Z, Saico M. Percepción de calidad de atención de enfermería por el paciente oncológico atendido en los servicios del Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma 2018. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.
17. Chuquiray P. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización medicina-Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019.
18. Collazos M, Vasquez Y. Percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del programa de atención domiciliaria del Centro de Atención Primaria III Chiclayo Oeste, Lambayeque 2016. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2017.

19. Silva D. La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el área de consultorios externos del Hospital Regional. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2017.
20. Martinez M. El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2017. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
21. Barturen P. Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.
22. Rivas S. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, 2014. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017.
23. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. 2016; 22(2): p. 111-131.
24. Barrera L, Salazar J. Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. 2015; 4(8).
25. Jandavath N, Byram A. Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. 2016; 10(1): p. 48–74.
26. Rahman M. Medical tourism: tourists' perceived services and satisfaction lessons from Malaysian hospitals. Tourism Review. 2019; 74(3): p. 739-758.
27. Trivedi R, Jagani K. Perceived service quality, repeat use of healthcare services and inpatient satisfaction in emerging economy. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. 2018; 12(3): p. 288–306.

28. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Scientia. 2016; 8(2).
29. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015; 18(35): p. 57-76.
30. Fatima T, Malik S, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management. 2018; 35(6): p. 1195–1214.
31. Swain S, Kar N. Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. 2018; 12(3): p. 251-269.
32. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración. 2015; 60(1): p. 229-260.
33. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria. 2015; 12(2): p. 80-87.
34. Martínez S, Gómez F, Lara M. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. Horizonte sanitario. 2015; 14(3).
35. Marín M, Álvarez C. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. 2017; 6(11).
36. Sandoval D, Díaz K, Vasquez M, Vásquez P, Vera L, Yacarini A. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque 2018. Revista Exp Med. 2018; 4(4).

37. Basantes R, Vinueza A, Coronel J. Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI*. 2016; 9(18): p. 90 - 100.
38. Cardozo Y, Escobar C, Cuartas P. Interacción del personal de enfermería con el cuidador familiar en el ámbito hospitalario. *Investigaciones Andina*. 2015; 17(30): p. 1224-1237.
39. Zhang Y, Zhang L, Zhang X, Yang M, Zhang S, Li S, et al. Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 2018;; p. 1176-1186.
40. Urbina O. Competencias de Enfermería para la seguridad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*. 2011; 27(3): p. 239-247.
41. Ministerio de Salud. Normas técnicas de salud para la atención integral de salud de las personas adultas mayores. Lima.; 2010.
42. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseño en la investigación científica Perú: Visión Universitaria; 2015.
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación Mexico: Mc Graw Hill; 2014.
44. Hernández R, Mendoza C. La metodología de la investigación Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2018.
45. Supo J. Seminario de Investigación Para la Producción Científica Arequipa: Seminario Online llevado a cabo en Arequipa; 2018.
46. Carrasco S. Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 2nd ed. Lima: Editorial San Marcos; 2018.
47. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5th ed. Bogotá: Ediciones de la U.; 2018.

48. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima: Ministerio de Salud; 2012.
49. Chacón J. Calidad de servicios de salud en consultorio del adulto mayor en el Hospital Marino Molina - EsSalud 2018. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Departamento de Gestión de Servicios de la Salud; 2018.

## IX. ANEXOS.

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| Problema                                                                                                                                                                                                           | Objetivos                                                                                                                                                                                                             | Hipótesis principal                                                                                                                                                 | Dimensiones / Variables | Indicadores/ Operacionalización                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema principal</b><br>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019?                              | <b>Objetivo general</b><br>Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.                                 | Hi: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, es favorable.   | Aspectos Tangibles      | Equipos modernos<br>Establecimiento con apariencia pulcra<br>Uniformes pulcros<br>Ambientes cómodos                                                             |
| <b>Problemas específicos</b><br>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019? | <b>Objetivos específicos</b><br>Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de los aspectos tangibles en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019. | Ho: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019, es desfavorable | Fiabilidad              | Orientación clara<br>Capacidad de resolución<br>Respeto del orden de llegada<br>Cumplimiento del tiempo<br>Disponibilidad de medicamentos                       |
| ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019?                                          | Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la fiabilidad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.                                          |                                                                                                                                                                     | Seguridad               | Respeto por la privacidad<br>Examen físico completo<br>Conocimiento del médico<br>Médico inspira confianza<br>Consultas con tiempo adecuado                     |
| ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019?                                           | Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la seguridad en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.                                           |                                                                                                                                                                     | Capacidad de respuesta  | Servicio rápido<br>Disponibilidad de ayuda<br>Disponibilidad para atender                                                                                       |
| ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019?                              | Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la capacidad de respuesta en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.                              |                                                                                                                                                                     | Empatía                 | Atención individual<br>Atención personalizada<br>Conocimiento sobre las necesidades del paciente<br>Muestran atención al paciente<br>Brinda horario conveniente |
| ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019?                                             | Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de la empatía en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019.                                             |                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                                                                                 |

## Anexo 2. Cuestionario

Estimado esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

El presente tiene por objeto determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la estrategia del adulto mayor del Centro de Salud Sector I, La Victoria – 2019

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa

| <b>Escala de Medición</b> | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------------------|--------------------------|------------|-------------|------------|-----------------------|
| Valoración                | 1                        | 2          | 3           | 4          | 5                     |

| Variable. Calidad de atención  |                                                                                        |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Elementos tangibles |                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                              | Los equipos empleados por el personal médico son de apariencia moderna.                |   |   |   |   |   |
| 2                              | Considera que las instalaciones del establecimiento de salud son visualmente pulcras.  |   |   |   |   |   |
| 3                              | Las enfermeras están correctamente uniformadas y brindan una apariencia pulcra.        |   |   |   |   |   |
| 4                              | Considera que el estado de los ambientes es adecuado en cuanto apariencia y comodidad. |   |   |   |   |   |
| Dimensión: Fiabilidad          |                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                              | El personal médico, orienta de manera clara para la atención médica.                   |   |   |   |   |   |
| 6                              | Las enfermeras son comprensivas y tienen interés por resolver sus dudas o consultas.   |   |   |   |   |   |
| 7                              | La atención médica se realizó respetando el orden de llegada                           |   |   |   |   |   |
| 8                              | La atención médica concluye en el tiempo prometido.                                    |   |   |   |   |   |

|                                          |                                                                                                                       |          |          |          |          |          |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9                                        | La historia clínica y los medicamentos están disponibles en todo momento.                                             |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Seguridad</b>              |                                                                                                                       | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 10                                       | Considera que cuando recibió la atención médica en el consultorio se respetó su privacidad                            |          |          |          |          |          |
| 11                                       | Considera que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso                                              |          |          |          |          |          |
| 12                                       | Considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud |          |          |          |          |          |
| 13                                       | Considera que el médico que lo atendió, le inspiró confianza                                                          |          |          |          |          |          |
| 14                                       | Las consultas que realiza se atienden en un tiempo razonable o adecuado.                                              |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b> |                                                                                                                       | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 15                                       | Las enfermeras ofrecen un servicio rápido a los adultos mayores.                                                      |          |          |          |          |          |
| 16                                       | Las enfermeras siempre están dispuestas a ayudar al adulto mayor.                                                     |          |          |          |          |          |
| 17                                       | El personal médico nunca está demasiado ocupado para atender al adulto mayor.                                         |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Empatía</b>                |                                                                                                                       | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 18                                       | Las enfermeras ofrecen una atención individual al adulto mayor.                                                       |          |          |          |          |          |
| 19                                       | Las enfermeras prestan atención personalizada al adulto mayor.                                                        |          |          |          |          |          |
| 20                                       | Las enfermeras saben cuáles son las necesidades del adulto mayor.                                                     |          |          |          |          |          |
| 21                                       | Las enfermeras muestran atención en los intereses del adulto mayor.                                                   |          |          |          |          |          |
| 22                                       | El personal médico brinda un horario conveniente para la atención del adulto mayor.                                   |          |          |          |          |          |

### Anexo 3. Confiabilidad

**Tabla 7.**

*Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | N de<br>elementos |
|------------------|-------------------|
| ,991             | 22                |