



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el centro
de salud materno infantil Enrique Martin Altuna, Puente
Piedra. Perú 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Delgado Ramírez, Carol

ASESOR:

Magister López Vega, María Jesús

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad en salud

PERÚ - 2015

Dedicatoria:

El presente trabajo es dedicado a mi familia que siempre me acompaña y me brinda su amor incondicional en cada momento de mi vida.

Agradecimiento:

A DIOS porque me protege y da salud, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, a mis amados hijos por su paciencia y comprensión, a mi esposo por apoyarme en mi desarrollo profesional a mis amistades por sus consejos asertivos y a los docentes de la UCV por compartir sus conocimientos.

Presentación:

Se presenta la tesis titulada “Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el Centro de Salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna, Puente Piedra. Perú 2015”, la cual tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna. Nivel I-4, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación permitirá conocer las dimensiones de la satisfacción del usuario adulto mayor que acude al Centro de Salud Materno Infantil de estudio, lo cual contribuirá en poder identificar las falencias de los servicios que causan insatisfacción en los pacientes que acuden a solicitar un servicio por una necesidad de salud. Asimismo este estudio justificará la realización de estrategias de mejora de salud por parte de la Red de Salud Lima Norte IV, para que se incremente el nivel de calidad de atención en la etapa de vida adulto mayor, y en consecuencia, aumentar la satisfacción y la respuesta a sus expectativas en salud.

El documento consta de siete capítulos:

Introducción

Marco metodológico

Resultados

Discusión

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
1.2 Justificación	52
1.3 Problema	54
1.4 Hipótesis	56
1.5 Objetivos	57
Marco metodológico	58
2.1 Variables	59
2.2 Operacionalización de variables	60
2.3 Metodología	60
2.4 Tipo de estudio	60
2.5 Diseño	60
2.6 Población	61
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8 Métodos de análisis de datos	63
2.9 Aspectos éticos	64
Resultados	65
Discusión	78
Conclusión	86
Recomendaciones	88
Referencias bibliográficas	90

Anexos	100
Anexo 1: Glosario de términos	101
Anexo 2: Escala de Likert	103
Anexo 3: Carta de Consentimiento	104
Anexo 4: Cuestionario de SERVQUAL	105
Anexo 5: Confiabilidad – Coeficiente alfa de Cronbach	108
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	109
Anexo 7: Dimensiones de la satisfacción del usuario	110
Anexo 8: Tabla general de resultados	113
Anexo 9: Operacionalización de variables	115
Anexo 10: Matriz de consistencia	116
Anexo 11: Ejemplo del cálculo de chi-cuadrado	118
Anexo 12: Autorización del centro de salud	120

Lista de tablas

Tabla 1. Satisfacción del usuario adulto mayor - Fiabilidad	66
Tabla 2. Satisfacción del usuario adulto mayor –Capacidad de respuesta	67
Tabla 3. Satisfacción del usuario adulto mayor - Seguridad	68
Tabla 4. Satisfacción del usuario adulto mayor - Empatía	69
Tabla 5. Satisfacción del usuario adulto mayor - Aspectos tangibles	70
Tabla 6. Evaluación de la Satisfacción global	71
Tabla 7. Características sociodemográficas	72
Tabla 8. Características de la demanda	74
Tabla 9. Características sociodemográficas que se asocian a la satisfacción	76
Tabla 10. Características de la demanda que se asocian a la satisfacción	77

Lista de figuras

Figura 1. Satisfacción del usuario adulto mayor - Fiabilidad	67
Figura 2. Satisfacción del usuario adulto mayor - Capacidad de respuesta	68
Figura 3. Satisfacción del usuario adulto mayor - Seguridad	69
Figura 4. Satisfacción del usuario adulto mayor - Empatía	70
Figura 5. Satisfacción del usuario adulto mayor - Aspectos Tangibles	71
Figura 6. Evaluación de la Satisfacción global	72
Figura 7. Edad del usuario	73
Figura 8. Sexo del usuario	73
Figura 9. Nivel de instrucción	74
Figura 10. Tipo de seguro	75
Figura 11. Tipo de usuario	75
Figura 12. Satisfacción del usuario según sexo	77

Resumen

“Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el Centro de Salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna, Puente Piedra. Perú 2015”

Método y tipo de investigación: Observacional, descriptivo, prospectivo, de corte transversal.

Población y muestra: La población de adultos mayores atendidos al año en el Centro de Salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna es de 530, para el periodo de estudio marzo a mayo de 2015 se obtuvo una muestra de 105 usuarios adultos mayores.

Resultados y conclusiones: La edad promedio del adulto mayor fue $71 \pm 6,4$ años, donde el sexo femenino fue el predominante (80%), el tipo de seguro más frecuente fue el SIS (88,6%) y el 82,9% de los adultos mayores se atienden en el Consultorio de Medicina general. En el análisis de la satisfacción del adulto mayor respecto a la atención que recibe en el Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna se encontró que en la dimensión FIABILIDAD el 55,8% estaban insatisfechos con la atención recibida, debido a la falta de medicamentos de la farmacia y a la ausencia de mecanismos para la atención de quejas y/o reclamos, en la dimensión SEGURIDAD el 43,6% se encontraban satisfechos y el 56,4% estaban insatisfechos con atención recibida, debido a la evaluación médica, en la dimensión EMPATÍA el 48,8% se encontraban satisfechos y el 51,2% estaban insatisfechos, debido a la poca explicación del médico u otro profesional sobre su salud. En dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA el 66,4% estaban insatisfechos con la atención recibida, debido a que consideran que la atención no es rápida. Finalmente en dimensión ASPECTOS TANGIBLES el 29,8% estaban satisfechos y el 70,2% estaban insatisfechos con la atención recibida, principalmente a los relacionados a la limpieza del establecimiento. En conclusión: la mayoría de los usuarios adultos mayores atendidos en el centro materno infantil Enrique Martin Altuna se encuentran insatisfechos con la calidad de atención recibida.

Palabras claves: Adulto mayor, consultorios externos, satisfacción.

Abstract

"User Satisfaction elderly treated at the Maternal and Infant Health Center Enrique Martin Altuna Puente Piedra, Peru 2015"

Method, type of research: Observational, descriptive, prospective, cross-sectional.

Population and sample: The elderly population served a year in the Centro de Salud Materno Infantil Enrique Martin Altuna IS 530, for the study period from March to May 2015 a sample of 105 adults elderly.

Results and conclusions: The mean age of the elderly was 71.3 ± 7.4 years, where the female sex was predominant (78.1%), the type of insurance the most frequent was the SIS (88.6%) and 84,8% of older adults that attends in service of general medical. In the analysis of the satisfaction of the elderly regarding the care received in the Mother and Child Center Enrique Martin Altuna found that; RELIABILITY dimension 55.8% were dissatisfied with the care provided; due to lack of medicine from the pharmacy and the absence of mechanisms for handling complaints and/or claims, SAFETY dimension 43.6% were satisfied and 56.4% were dissatisfied with care; due to medical assessment, in the dimension EMPATHY 48.8% were satisfied and 51.2% dissatisfied, due to the little explanation of medical or other professional about their health. In dimension RESPONSE CAPABILITY 66.4% were dissatisfied with the care, because they believe that attention is not fast. Finally in TANGIBLE ASPECTS dimension 29.8% were satisfied and 70.2% were dissatisfied with the care provided, mainly related to the cleanliness of the establishment. In conclusion: most elderly users, treated at the Mother and Child Center Enrique Martin Altuna were dissatisfied with the quality of care provided.

Keywords: Elderly, outpatient, satisfaction.