

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos mayores hipertensos del Centro de Salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

**Jordy Dayan Garzon Insuasti**

**ASESOR**

**Dolores Domitila Risco De Bocanegra**

<https://orcid.org/0000-0002-8465-3855>

**Chiclayo, 2025**

**Calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos  
mayores hipertensos del Centro de Salud Fronteras Saludables  
Macará-Ecuador, 2024**

PRESENTADA POR  
**Jordy Dayan Garzon Insuasti**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ENFERMERÍA**

**APROBADA POR**

Lisseth Dolores Rodríguez Cruz

PRESIDENTE

Socorro Martina Guzmán Tello  
SECRETARIO

Dolores Domitila Risco de Bocanegra  
VOCAL

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación, se lo dedico a mis padres quienes han estado presente en todo momento de esta nueva aventura, mismos que me han inculcado el valor de la lucha constante en cuanto a mis objetivos, aquellos que me eh planteado a lo largo de la vida, siendo bases sólidas para mi caminar;

A mi hermana que la quiero con mi corazón, sobre todo por verme como referente de que los sueños se cumplen;

A mis sobrinos, quienes aún están en proceso de crecimiento, que nunca se detengan y luchen por lo que realmente les hace feliz.

## **Agradecimientos**

A Dios todo poderoso, por permitirme llevar este grado de estudios a nivel internacional, y ampararme siempre para que este y todos mis sueños, los culmine con éxito;

A mis compañeros, quienes con su apoyo han estado ahí, para cuando eh necesitado un consejo en las múltiples asignaturas;

A mis destacadas asesoras, Mtra. Aurora Zapata Rueda (Tesis I), Dra.

Dolores Risco (Tesis II), por su apoyo, en este arduo trabajo de tesis;

Así mismo, a nuestra coordinadora, Mtra. Socorro Guzmán Tello, quien ha estado allí velando por cada uno de nosotros como estudiantes y darnos ese aliento positivo.

# CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS DEL CENTRO DE SALUD FRONTERAS SALUDABLES MACARÁ-ECUADOR, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

8%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[tesis.usat.edu.pe](https://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.unsch.edu.pe](https://repositorio.unsch.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

7

[cybertesis.unmsm.edu.pe](https://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

8

[repositorio.upsjb.edu.pe](https://repositorio.upsjb.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

## Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	14
Resultados y discusión.....	26
Conclusiones.....	31
Recomendaciones.....	32
Referencias.....	33
Anexos.....	40

## Resumen

Los servicios de salud brindados en pacientes hipertensos, en la unidad de primer nivel de atención en salud, se vio la necesidad de indagar al usuario externo, en cómo se está ofertando la calidad de atención. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos mayores hipertensos, del centro de salud Fronteras Saludables Macará - Ecuador, 2024. El tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, de diseño descriptivo correlacional y corte transversal. La población y muestra fue de tipo censal, conformada por 65 adultos mayores, que acudieron de manera rutinaria a consulta externa, para ello, se emplearon 2 instrumentos: la encuesta Servqual modificada para calidad de atención y el cuestionario de Satisfacción del usuario de Consulta Externa (SUCE), los cuales presentaron confiabilidad y validez aceptables. Así pues, en todo momento se respetaron los principios éticos y de rigor científico en esta investigación. En los resultados se evidenció el análisis de correlación de Spearman donde se obtuvo:  $Rho = 0,291$ , representando una correlación de magnitud baja y significancia positiva de  $p < 0,019$ , con la variable satisfacción del adulto mayor. En conclusión, los usuarios externos con hipertensión arterial obtuvieron niveles aceptables y valores satisfactorios, los mismos que se ajustaron con la calidad de atención y satisfacción que recibieron por parte del personal de salud de esta casa asistencial de atención primaria.

**Palabras clave:** Calidad de Atención de salud (D011787), Satisfacción del paciente (D017060), Hipertensión (D006973).

### Abstract

Health services provided to hypertensive patients at the primary level of care highlighted the need to investigate the perspectives of external users regarding the quality of care offered. This study aimed to determine the quality of care and user satisfaction in outpatient services among elderly hypertensive patients at the "Fronteras Saludables" Health Center in Macará, Ecuador, in 2024. The research followed a quantitative, non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. A census sample of 65 elderly individuals who regularly attended outpatient consultations was used. Two instruments were applied: a modified SERVQUAL survey to assess quality of care and the SUCE (User Satisfaction with Outpatient Consultation) questionnaire. Both tools demonstrated acceptable reliability and validity. Ethical principles and scientific rigor were upheld throughout the research. The results revealed Spearman's correlation analysis with a Rho value of 0.291, indicating a low-magnitude but statistically significant positive correlation ( $p = 0.019$ ) with the variable of elderly patient satisfaction. In conclusion, external users with hypertension reported acceptable and satisfactory levels of quality and satisfaction, which aligned with the care provided by the healthcare personnel at this primary care facility.

**Keywords:** Patient satisfaction (D017060), Quality of Health Care (D011787), Hypertension (D006973).

## Introducción

La Declaración de Alma Ata en 1978, subrayaba la urgencia de una acción conjunta por parte de las autoridades gubernamentales, profesionales de la salud, organismos de desarrollo y la comunidad global para salvaguardar y fomentar la sanidad en la población mundial; a su vez, se han desplegado significativos esfuerzos para con ello, y prácticamente todos los países en desarrollo aportan en la expansión de los servicios de atención primaria de salud (APS). Este avance ha sido posible gracias al incremento de la formación de los trabajadores sanitarios y a una reestructuración sustancial del sistema de salud<sup>1</sup>.

En el ámbito de la atención primaria, se impulsa la mejora de los servicios o programas, así como la identificación de áreas de vulnerabilidad, las mismas que requieren el fortalecimiento de dichos esquemas, todo esto desde la perspectiva del usuario considerando su satisfacción, la cual es un factor crítico para evaluar la calidad de los servicios de salud, que se puede contextualizar como una evaluación subjetiva del servicio recibido en comparación con las expectativas individuales, primando el deber del servidor médico a brindar estrategias confortables para encaminar a una entrega del servicio sanitario, basado en componentes de calidad y estandarización de la salud pública<sup>2</sup>.

La Hipertensión Arterial, es una patología crónica que a lo largo del ciclo vital, se ha presentado en un rango del 20% al 40% de la población adulta mayor, siendo esta una de las principales patologías cardiovasculares. A nivel mundial, según la Organización Panamericana de la salud, escatima que alrededor de 1.6 millones de fallecimientos son producto de las enfermedades del corazón, siendo la hipertensión una de las más relevantes<sup>3</sup>.

En España, un estudio sobre el diagnóstico y tratamiento de la hipertensión refiere que en la actualidad se tiene como valor referencial 140/90 mm Hg, y a su vez, se indica que los pacientes, quienes siguen con la adhesión al tratamiento farmacológico obtuvieron cambios en su estilo de vida, porque consideraron la dieta saludable y el reforzamiento de las indicaciones terapéuticas; además se pudo obtener un mejor balance y valores acerca de la presión arterial del ser humano<sup>4</sup>. En cuanto a Perú, se han reportado alrededor de 5.625 nuevos casos de presión arterial alta, siendo una cifra alarmante. De esta manera se demostró un porcentaje de 22,1% de aumento de enfermedades cardiovasculares, llamándola enfermedad silenciosa<sup>5</sup>. Así mismo, el Instituto nacional cardiovascular, menciona que las regiones con mayor índice de HTA se

encuentran en Lambayeque, Piura, Tumbes, Áncash y Lima, aludiendo la necesidad de invertir en planes de prevención, promoción y control de esta patología, y por lo tanto prometieron puntualizar políticas estructurales que apoyen al perfeccionamiento de la calidad de vida, y prevalezcan estrategias que favorezcan a la comunidad<sup>5</sup>.

Por consiguiente, entre los factores de riesgo de hipertensión en adultos mayores, los más relevantes son: edad, sexo, antecedente familiar con hipertensión, y a su vez incluyen a las enfermedades adyacentes como el tabaquismo, obesidad, diabetes mellitus, entre otros, siendo estas patologías y características las que inciden en el incremento de enfermedades vasculares actualmente<sup>6</sup>.

En Nigeria, en un estudio sobre la satisfacción del usuario hipertenso, se menciona que con el pasar del tiempo, la satisfacción del paciente es relevante, a tal grado que el usuario percibe el nivel y bajo que extractos de calidad ha sido atendido, evidenciando los siguientes resultados: con el 88,5% de los 200 encuestados, manifestaron un nivel bueno en relación con la satisfacción con la que fueron atendidos<sup>7</sup>. Además en Sudan, la percepción de la calidad de atención de los pacientes con hipertensión adheridos al régimen terapéutico tuvo un porcentaje de 80,4% de aceptabilidad de los servicios prestados por estas instituciones de salud, dando como resultado un alto grado en cuanto a los estándares empleados en la calidad de atención<sup>8</sup>.

Por otro lado, en un centro de salud de Cajamarca, Perú, se evidenció cómo fue la percepción de la satisfacción del usuario hipertenso en referencia a la calidad de atención recibida por el personal médico, dando como resultado que un 51,4% de la calidad y de satisfacción se aproximan a un 41,4%, manifestando que es relevante realizar estudios sobre la calidad que se imparten en dichas instituciones de salud y más aun siendo esta parte del ministerio. También enfatizan la falta de interés en gestionar un mejor servicio para la población, al afirmar que se evidenció indiferencia en los módulos de servicio al usuario, falta de medicamentos e insumos, dando como resultados pacientes enfadados, con estrés, ansiedad e irritabilidad. Esta gran problemática es de vital sustento como fuente de investigación en nuestros tiempos, ya que debe prevalecer los derechos del usuario externo y con mayor prioridad en pacientes con patologías crónicas como la hipertensión arterial, para brindar y optimizar estándares en los servicios de salud con calidad y calidez<sup>9</sup>.

Al mismo tiempo, en Surco (Lima), se constató en una unidad operativa esta problemática, que se basó en el bienestar del paciente como objetivo transcendental, experimentando resultados bajos acorde a la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad brindada por los galenos de salud, con un total de 21.3%, todo ello fue producto de actitudes de los profesionales mencionados, quienes eran poco amigables, demoraban mucho tiempo para atender a los pacientes; así mismo, se evidenció carencia de personal respecto del número de población asignada, en consecuencia los usuarios manifestaron sentirse inconformes e insatisfechos, al respecto conviene en primer lugar gestionar la atención de calidad hacia los usuarios que acuden a consulta externa y población en general, enfatizando deberes y derechos de los profesionales de salud, que demuestren un trato justo al paciente, mejoría en el flujo de atención e implementación de mayor personal para evitar sobre carga laboral, destacando que estos factores aportaran en un futuro a una evidente y mayor calidad de los servicios ofertados a la comunidad<sup>10</sup>.

Según los aspectos mencionados, en Ecuador el panorama no es distinto en su totalidad, ya que hay evidencia científica, las cuales han demostrado que se necesita efectuar mayor rigurosidad en cuanto a identificar cómo se está ofertando la salud, desde la atención primaria, con el factor de calidad y satisfacción de los servicios en el usuario con enfermedades crónicas; respecto de lo señalado, en un reciente artículo científico se demostró el 60% de satisfacción del usuario. Esta cifra es un tanto alarmante, ya que observamos un porcentaje bajo, de acuerdo con los estándares internacionales sobre la calidad, la cual se debería impartir en salud de la población. Respecto a ello, los usuarios manifestaron sentir ausencia y continuidad por parte del personal médico, accesibilidad en los turnos de atención, falta de profesionales en diversas ramas de salud. Esta prevalencia de los servicios sanitarios es muy cuestionable en nuestros tiempos, ya que con el avance tecnológico se podría entender que deberíamos estar más a la vanguardia en sanidad. Al respecto, conviene decir que, se debería implementar mayor demanda en evaluaciones trimestrales y periódicas hacia el sector salud, con el fin de garantizar calidad sobre los estándares que permitan mejoras continuas, para el bienestar de la población<sup>11</sup>.

De acuerdo con un estudio hecho en Ecuador en el 2023, se reportó a la hipertensión como uno de los padecimientos con mayor índice de mortalidad. Este trabajo se apoyó en diferentes bases de datos, de las cuales se obtuvo el total de cifras alarmantes de personas que padecen esta enfermedad, contando con 717,529 casos entre las edades de 10 a 59 años, y a su vez 3.187.665 de personas prehipertensas con un porcentaje de 9,3%, entre las edades de 18 a 59 años,

registrando por su parte la prevalencia menor en mujeres con 7,5% y en varones con el 11.2 %<sup>12</sup>.

Así mismo, en otra ciudad de Ecuador, con respecto a la Hipertensión arterial en adultos mayores, según un estudio se menciona que 378 personas, superaban el valor normal de HTA, siendo este de 140/90 mm Hg, el cual se categorizó por funcionalidades, como demografía, antecedentes familiares, estilo de vida, estado nutricional y actividad física, dando como resultado el 65.1% correspondiente al sexo femenino y a su edad promedio de 65 a 74 años de vida, demostrando que la HTA es un problema serio de salud pública, para la cual se debe priorizar programas de salud sanitaria de promoción y prevención, las mismas que deberán estar orientadas en modificar su calidad de vida, actividad física y estado nutricional de la población<sup>13</sup>.

Por otra parte, antes rectores de la Organización panamericana de la salud (OPS)<sup>14</sup>, implementaron en Ecuador la iniciativa Hearts, la misma que está alineada con la calidad de atención que se brinda a la población y tiene como misión, luchar contra la hipertensión arterial, promoviendo y mejorando las prácticas de prevención y control sobre las enfermedades cardiovasculares, detectando a tiempo e impulsando el tratamiento correcto, obteniendo resultados de satisfacción en los usuarios que requieren estas prestaciones médicas, con esta iniciativa se ha capacitado a más de 15 mil galenos, dotándoles de actualización en conocimientos para la toma correcta de la presión arterial, protocolizando el régimen terapéutico acorde a la situación del usuario, y promoviendo políticas de auto cuidado para mejorar sus estilos de vida.

En un trabajo de investigación desarrollado en otra ciudad de Ecuador, se evidenciaron factores de riesgo más relevantes en el adulto mayor, la edad media que fluctúa es de 70 años de edad, mencionando los siguientes elementos obtenidos por encuesta: hábitos alimenticios, frecuencia de actividad física, talla, peso, masa corporal, alcohol, alto consumo de carbohidratos, bajo consumo de omega 3, entre otras, afectando y coadyuvando a que las enfermedades cardiovasculares progresen, sin embargo se hace relevante prevenir y modificar conductas saludables para el bien de la comunidad<sup>15</sup>.

Así mismo, en una investigación sobre la calidad de los servicios de atención pública sanitaria, hacen mención a la progresividad con la que se avanza en salud en tiempos actuales y la

inadecuada solvencia para estandarizarla en los establecimientos, de acuerdo con equipamiento, alta tecnología que son bases fundamentales para percibir una calidad sanitaria y satisfacción de los usuarios, evidenciando desfases en la accesibilidad de los servicios, falta de insumos, las cuales afectan al progreso en salud de la comunidad y población<sup>16</sup>.

A su vez, en un artículo científico, que informa acerca de la satisfacción y calidad en los usuarios de consulta externa en Ecuador, un 60% de los datos obtenidos, de acuerdo con la percepción de los usuarios señala que la calidad se mantiene en estándares considerables, se priorizó como una amenaza a la satisfacción del usuario, ya que es indispensable y notorio dar preferencia a los estándares de calidad y calidez, para posterior a ello obtener indicadores altos y eficientes, por tal motivo es recomendable evaluar sistémicamente, cómo es la percepción del usuario externo ante las atenciones médicas de las instituciones de salud y así mismo dar solución, para evitar desfases de satisfacción e índices bajos sobre la calidad, y más aún en el área de la salud pública<sup>17</sup>.

Por consiguiente, en el Cantón Macará, de la región Sierra – Ecuador, los servicios de salud ofertados a los pacientes externos, de la unidad operativa de primer nivel, se vio la necesidad de percibir una respuesta por parte del paciente, en cuanto a cómo se está brindando la calidad de atención, ya que con la llegada de diversas afecciones a la población como son enfermedades comunitarias, la nueva ola de Covid 19 y sus variantes, enfermedades vectoriales, y del fenómeno de El niño que aún estaba incierto, se había dejado de lado de considerar la labor de personal de atención primaria, que consiste en verificar cómo se estaban ofertando los servicios relacionados a la salud. En cuanto a la asistencia de cuidados médicos, atención oportuna, trato digno al paciente, despacho de medicamentos y demás actividades, la misma que fue de relevante para llevar a cabo este estudio, el cual nos permitió solventar una mejor asistencia por parte del profesional sanitario, por tal motivo obtuvimos datos estadísticos mediante la encuesta de Servqual Modificada, midiendo las expectativas y percepciones de la calidad de atención brindada por el personal de salud, siendo este estudio una guía y base para poder solventar una mejor atención, primando el cuidado holístico y humanizado para el usuario externo con patologías cardiovasculares, y a su vez generando empatía del profesional hacia el usuario, a partir de lo cual se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024?, con este análisis se demostró, el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo, propiciando así la búsqueda de posibles

soluciones como: la implementación de personal capacitado, políticas públicas que emerjan una buena atención, desarrollo local de intervención en favor del usuario, charlas informativas sobre prevención y promoción de salud, colaboración interinstitucional con empresas públicas y privadas, para lograr así el beneficio del paciente y comunidad, las mismas que promuevan nexos para el desarrollo de la salud local y de los servicios médicos, los cuales permitirán una mejor calidad de vida en el usuario hipertenso.

La atención médica ha sido de gran significancia, ya que la misma coacciona como ente rector, que brinda cuidados ejemplares a las necesidades y dolencias de cada usuario, en busca de la comodidad y bienestar, atendiendo a grupos vulnerables y prioritarios, como son los pacientes con enfermedades crónicas: hipertensión arterial, conjuntamente con el equipo multidisciplinario de salud, el cual debe brindar una atención digna, y así proporcionar un trato amable, bajo estándares de calidad y calidez en los cuidados intra murales. Para concluir se ha evidenciado que la calidad de atención por parte del personal médico no solo es la búsqueda de personas con algún padecimiento, sino quienes promueven tácticas y estrategias de promoción de la salud, por lo tanto, los que puedan redundar en favor de la población, comunidad y servicio social, incentivando a mejorar los estilos de vida de cada usuario, desde la puerta de entrada al sistema sanitario público.

La presente investigación se justificó, porque permitió delimitar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo hipertenso y la calidad de atención del profesional de salud, puesto que los resultados de la investigación permitieron identificar aspectos que debilitan el cuidado y se pueden establecer medidas correctivas para brindar calidad: holística, empática y humanizada, que contribuya al bienestar del adulto mayor, quien será el benefactor. A su vez esta investigación tuvo un alcance positivo para futuras investigaciones a nivel institucional que puedan abordar desde otras metodologías las variables de estudio.

Los cuidados que realizan los profesionales de salud son de gran relevancia, ya que estos son necesarios a nivel preventivo, paliativo y más aún con personas adultas que presentan patologías crónicas como las enfermedades cardiovasculares, las mismas que influyen con sus factores de riesgo en la vida del adulto mayor. Se tomó en consideración que una atención de calidad contribuye a la satisfacción de las personas y ayuda a que muchos de ellos, en este caso adultos mayores, tengan predisposición para mejorar su calidad de vida. Cabe mencionar que patologías como la hipertensión arterial implican un régimen terapéutico que pueda resultar rutinario y

cansado, puesto que se corre el riesgo de abandono del tratamiento por parte del usuario, de allí partió la relevancia de esta investigación.

Otro aspecto importante es la investigación desarrollada en Ecuador, en el período de enero a septiembre del 2023, que llevó a cabo la implementación del plan nacional para medir la satisfacción sobre la calidad de los servicios sanitarios, donde se obtuvieron porcentajes de 9.442 encuestas, las cuales fueron llenadas por los usuarios externos, y arrojaron puntuaciones cerca del 79.70% en cuanto a la satisfacción de la calidad de los servicios ofertados, demostrando niveles aceptables de ello, cabe recalcar que estos datos son asumidos a entidades de salud de tercer nivel<sup>18</sup>, así mismo hacen insistencia que en el año 2024 se evaluarán casas de salud de primer y segundo nivel, por tales motivos se requiere una evaluación específica en las diferentes áreas de atención, y aún más, en el nivel primario, para así analizar la consulta externa de los centros de salud como la unidad operativa de fronteras saludables, del Cantón Macará.

En cuanto al objetivo general, se consideró, determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024; de los cuales emergen los siguientes objetivos: Identificar la calidad de atención de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará Ecuador; y a su vez identificar la satisfacción de la atención recibida de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará Ecuador. A su vez se plantearon las siguientes hipótesis, **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará Ecuador. **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará Ecuador.

### **Revisión de literatura**

En Honduras, un artículo acerca de la satisfacción en pacientes hipertensos, utilizó un estudio descriptivo – transversal, en el cual la edad de la población requerida para la investigación fue de usuarios a partir de 20 años, dando como resultados de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería un total de (75.0%) y en referencia al personal médico de (48.3%), concluyendo en sí, que la mayoría de pacientes percibieron una buena satisfacción con respecto

la calidad de atención ofertada por el personal sanitario<sup>19</sup>.

En Argentina, un estudio de nivel hospitalario, en el cual se evidenció el grado de satisfacción del usuario, acerca de la calidad de atención del personal de salud, en el cual mediante un diseño retrospectivo, se empleó una encuesta anónima de forma no obligatoria, de tal manera que su propósito fue evaluar la magnitud de satisfacción en cuanto a la calidad de atención médica, mismo que se utilizó el software Graph Pad Prim-6, obteniendo los siguientes datos, la población estuvo constituida por 393 pacientes hipertensos, predominando la edad de 60 años, y a su vez encontrando un mayor porcentaje del 80 % "muy satisfecho", y plasmando como eje central la percepción que tiene el paciente con los servicios que se ofertan en dicha casa de salud<sup>20</sup>.

En Brasil, un estudio de investigación sobre las instituciones canadienses que están al cuidado de la salud, manifiesta que la calidad de cuidados en salud esta adherida y relacionada con la cultura organizacional y mejora de la calidad de atención, el cual es caracterizado por el profesional de salud al momento de brindar cuidados, mismos que deben primar en la calidad de atención con la cual se imparten y así la percepción del usuario se transmitirá en satisfacción de la atención, este estudio estuvo basado en el enfoque cuantitativo, de corte transversal, a su vez se analizaron los datos por medio de la estadística descriptiva, utilizando la correlación de Spearman y Chi cuadrado, en la cual concluyen que se debe implementar aspectos culturales y mejoras en la calidad de salud y liderazgo, los cuales encaminaran una mejoría en la atención de salud<sup>21</sup>.

En Perú, una investigación, sobre las condiciones de atención y satisfacción del adulto, se utilizó un estudio cuantitativo, con una muestra poblacional de 60 adultos, y mencionó sobre la calidad del servicio de enfermería que se ofrece, del cual se evidenció que alrededor del 70% perciben una calidad de atención regular y mientras que el 66.7% aprecia un nivel de satisfacción acerca de la atención que se oferta en esta casa de salud, y se concluye que no existe afinidad entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional sanitario, incitando en que se debe mejorar estos aspectos relevantes como calidad y calidez en la atención para obtener índices aceptables en la satisfacción del usuario y comunidad<sup>22</sup>.

En Guayaquil, se desarrolló un estudio en un centro de salud del sector Guasmo, su propósito fue determinar la calidad de salud en pacientes hipertensos, su metodología fue de tipo

cuantitativo, descriptivo y transversal, ejecutado con la encuesta SERVQHOS-E, presentando una muestra de 80 usuarios externos, demostrando así los resultados obtenidos, con el 76% del profesional enfermero se solvento soluciones a la problemática del usuario; con un 42% la confianza recibida por el profesional; y un 66% de acuerdo a la satisfacción con la atención ofertada por el galeno de enfermería, concluyendo con una satisfacción de nivel aceptable, acerca del servicio que percibió el usuario adulto mayor en cuanto a la calidad que brinda la atención el enfermero<sup>23</sup>.

En el Cantón Otavalo, específicamente en el centro de salud de San Rafael, se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en la cual se trabajó con el total de la población hipertensa, siendo esta la cantidad de 31 usuarios, ambos sexos, en la que se aplicó la encuesta, dando como resultado un nivel de bueno, en referencia a la calidad de atención que obtienen los pacientes en esta casa de salud<sup>24</sup>.

En Macará, en un centro de salud de primer nivel de atención, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de corte transversal, acerca de la atención extramural y el servicio ofertado a usuarios, la misma que estuvo conformada por adultos mayores, en la cual se utilizó una encuesta de 2 variables y 15 ítems a responder, obteniendo como resultado la existencia de la relación significativa ausente, entre las dimensiones de atención extramural y dimensiones del cumplimiento del servicio sanitario brindado, misma que concluye con significancias positivas bajas de acuerdo a las dos variables de estudio<sup>25</sup>.

Así mismo, en Macará, un centro de salud de tipo B, de la red de salud IESS, en la cual se consideró como objetivo principal de estudio, la mejora en los aspectos que determinan la calidad de atención y la prestación de salud que se oferta al usuario, demostrando que es necesaria la intervención de un plan para acrecentar la atención médica de los habitantes, como actividades comunitarias y preventivas, con el fin de fortalecer la vigilancia en el área del servicio ofertado, concluyendo así, que existen dificultades en cuanto al acceso de atención, citas médicas y abastecimiento de medicamentos, por lo que el autor recomienda poner en marcha un plan de mejora continua con la única razón de proveer un sistema de salud al alcance del paciente sano y/o enfermo<sup>26</sup>.

La calidad de atención es el conjunto de cualidades que se acercan a una eficiencia por parte de un servicio ofertado, ya sea intra o extramural, asistencial y operativo, en este caso es la salud

humana, viéndolo como una utilidad que se brinda, para que la misma sea percibida por el cliente o paciente, de manera integral, óptima, por parte de los profesionales de salud y a su vez como fue, su percepción en la casa de salud, a la cual acudió por alguna dolencia o en ausencia de enfermedad<sup>27</sup>.

De igual manera, Donabedian<sup>27</sup> en 1982 retoma el concepto primordial de la calidad basada en la entrega de un servicio al usuario, definiéndolo como el máximo beneficio otorgado al paciente, mediante la utilidad de la tecnología avanzada, requerimientos del usuario, así como sus capacidades e intelecto, con el cual el usuario percibe dicha atención. Mencionando su opinión en base a su único fin, el cual es, el de aportar y beneficiar al cliente, mismo que debe recibir toda la atención estandarizada conjuntamente con sus servicios y diagnósticos, y así conllevando al usuario a un nivel óptimo en base a la apreciación de la calidad y satisfacción brindada en la atención médica<sup>27</sup>.

Así mismo, en el Manual de atención de salud del Ecuador (MAIS)<sup>28</sup>, menciona acerca de la calidad de los servicios, que debe brindarse en todas sus redes complementarias de salud, basados en sus ejes gerenciales, los cuales buscan incrementar una mejor atención, fundamentados en estrategias que fortalezcan la vigilancia epidemiológica de la población y comunidad, a su vez incrementando estas acciones en promoción y prevención de salud, continuidad de la calidad de atención, participación social, contando con servicios estandarizados como puerta de entrada al sistema nacional de salud, la cual buscará actuar sobre los problemas sanitarios, y sus determinantes, los cuales contribuirán al mejoramiento de la calidad de atención y salud de la población.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>29</sup>, define como calidad de atención al nivel en el cual los servicios de salud son impartidos a los beneficiarios, en los múltiples estancias de salud, aumentando la probabilidad de la satisfacción por el servicio brindado, en la comunidad y población general; basándose en los conocimientos del personal asistencial, de campo quienes velan por la salud de quienes la necesitan, comprometidos a asegurar una calidad con calidez con fundamentos científicos para lograr la salud para todos, incluyendo aspectos relevantes como: eficacia, seguridad, centrado en el paciente, oportuno y equitativo.

Así mismo, la calidad de atención es sinónimo de cualidad, la cual se pretende estandarizar los servicios allegados a la salud, a su vez convirtiéndose en parte fundamental de la cartera de

servicios, imperando en la satisfacción del deber brindado por parte del personal médico-enfermero que se encuentra en los diversos niveles de atención, así mismo la enfermería es parte relevante del proceso de atención, contándolo así como un factor determinante de la satisfacción del usuario mediante las experiencias del usuario sobre la atención recibida, ya que este gremio se encuentra mayormente a lado del paciente, velando por su salud, siendo clave para reducir brechas de quejas o inconvenientes por parte del usuario quienes determinan en si la calidad del cuidado percibido<sup>30</sup>.

En este marco, la calidad de atención se define por el cuidado oportuno e impartido al paciente, siendo este uno de los principales factores para la recuperación del estado de salud del usuario, colaborando en si en los tiempos de duración hospitalaria o domiciliaria, y primando en sus derechos, los cuales tienden a ser impartidos como servicios de alta calidad y eficiencia, siendo el profesional de enfermería el nexo para brindar dichos cuidados con calidez, y desempeñando un rol primordial a la hora de cuidar la salud<sup>31</sup>, del mismo modo la calidad de atención conformada por 5 dimensiones, mismas que son de gran relevancia, las cuales servirán de apoyo para realizar y determinar el objetivo de esta, son detalladas a continuación:

1. **Fiabilidad:** Es la capacidad de probar o medir el excelente funcionamiento en referente al servicio ofertado.
2. **Capacidad de respuesta:** condición en la cual el equipo de atención al usuario ofrece un servicio oportuno, rápido frente a una demanda de calidad.
3. **Seguridad:** cualidad que evalúa la confianza generada por el personal de salud al momento de ofertar servicios, demostrando compromiso, empatía y conocimientos e inspira confianza.
4. **Empatía:** es la aptitud con la cual una persona se pone en los zapatos del otro, entendiendo y atendiendo las urgencias del cliente.
5. **Aspectos tangibles:** son los elementos con los que el cliente o usuario percata la atención recibida de parte de los profesionales de una institución.

Dado que presentan la capacidad de medir, demostrar, percibir y espectral, la calidad con la cual se brinda atención al usuario externo y de esa manera poder afianzar estrategias que guíen y mejoren la percepción del paciente en el primer nivel de salud<sup>31</sup>.

De igual manera, los servicios de calidad que se brindan a usuarios con patologías cardiovasculares como lo es la hipertensión arterial, implican adherencia en muchos de los casos al seguir con el régimen terapéutico y sus citas mensuales con los galenos de salud, siendo parte fundamental de este proceso el profesional sanitario y familia del usuario, quienes deben estar capacitados ante alguna eventualidad, a saber de brindar cuidados oportunos que influyen en el comportamiento del paciente, así mismo reducir e implementar estrategias que solventen una educación sanitaria desde auto cuidados, dieta nutritiva, adherencia del tratamiento y control de la presión arterial, sinónimos de hemodinamia para con el usuario<sup>32</sup>.

Por su parte, el Ministerio de Salud del Ecuador (MSP)<sup>33</sup>, asume sobre la calidad de atención, cuyo propósito es conocer el grado de satisfacción del usuario, mismo que mediante una encuesta aplicada menciona lo siguiente, con un porcentaje del 89% en referencia a la percepción del usuario en con la satisfacción de la atención brindada por el servidor público, integrando los siguientes factores del buen trato como lo son: amabilidad y capacidad de respuesta, así mismo se midió los tiempos de llegada y atención de las citas médicas con un grado de satisfacción del 88% y 89% de acuerdo a la información que se imparte en los servicios de salud, obteniendo a su vez valores puntuales excelentes para con el usuario.

Por consiguiente, los ejes principales del plan decenal 2022 – 2031, del Gobierno del Ecuador destinados en este trabajo investigativo se mencionan los más relevantes<sup>34</sup>, a su vez están alineados a la salud pública con la cual se busca mejorar ciertos aspectos e incrementar estrategias lógicas para el progreso de la salud en el país:

1. **Eje de Equidad en Salud:** consiste en la reducción parcial de las desigualdades e inequidades que aqueja el pueblo ecuatoriano, la cual busca producir un entorno viable en la accesibilidad, gratuidad y universalidad como el derecho fortuito de la salud, en los habitantes comunidad y población en general, fortaleciendo conjuntamente con las organizaciones, distritos, autoridad nacional y gubernamentales, en busca del predominio del bienestar de la población<sup>34</sup>.
2. **Eje de Promoción de la salud:** busca fomentar cambios que converjan en la excelencia del servicio ofertado por las diferentes instituciones de salud, implicando el método de promoción y prevención de la salud en comunidades, por tal motivo se emergen en el marco constitucional para la implicancia de acciones concretas para garantizar acceso gratuito y bienestar social, entre sus metas se encuentran, gestionar, reducir e implementar políticas públicas para el accionar de los habitantes<sup>34</sup>.

3. **Eje de Atención oportuna y de calidad:** de acuerdo con la estrategia, implica garantizar el acceso a la salud con integridad y calidad, enfatizando desde el primer nivel de atención con modelos eficientes y garantizando salud universal, integrando en si la reducción de días de hospitalización, agenda digital, procesos de gestión rápidos y seguros, e incrementar el gasto público al 30% en beneficio de las casas asistenciales y población en general<sup>34</sup>.

La satisfacción del cliente es considerada como la búsqueda de expectativas favorables en las que prima la calidad, calidez y trato humanizado, en referente a un consenso de servicios, con los cuales se identifica el usuario, por consiguiente, la persona o profesional vinculado a la entidad laboral, debe brindar acciones que incrementen una buena relación al brindar información que pretenda incluir buenas expectativas del deber realizado<sup>35</sup>.

El servicio al cliente, va ligado con un trato justo, así mismo sus derechos y deberes, son respetados en todo momento, por parte del profesional que brinda atención o cuidados, por consiguiente, en los últimos años los usuarios han incrementado su valor en cuanto a exigir mejores condiciones de un trato amable, al adquirir un producto o servicio de alguna institución de salud, por ello la empresa o institución pública o privada se debe dar la tarea de solventar estos deberes, con el único fin de mejorar cada día su atención y beneficiar al usuario<sup>36</sup>.

En Cuba, la satisfacción del paciente, manifiesta que a su vez es un indicador de calidad del servicio oportuno, basándose en la excelencia de la salud brindada a la población, mediante un estudio cuantitativo donde su población fue de 5433 y la muestra de 195 pacientes, midieron la satisfacción utilizando la encuesta internacional SERVQUAL, donde se concluyó que hay altos niveles de satisfacción por parte del usuario en relación a los cuidados que oferta el personal de enfermería, siendo esta el resultado de las expectativas y percepciones con la cual el cliente tiende a apreciar la atención de salud<sup>37</sup>.

Por consiguiente, en México, la percepción de la satisfacción por parte del paciente, hacia los cuidados enfermeros, menciona que la satisfacción laboral es la capacidad con la cual una institución o área laboral retribuye al usuario, sobre la oferta y demanda de la calidad, misma que se verá percibida por los habitantes, en contexto lo ubican como el fenómeno del cual se desprende la influencia de manera positiva al valorar los estándares de calidad, que a su vez son factibles y gratifican a la comunidad, buscando siempre el beneficio del cliente<sup>38</sup>.

En Argentina, un estudio sobre la satisfacción del paciente en el nivel primario de salud, menciona acerca de la satisfacción del usuario en la atención brindada, el cual constituye un nexo fuerte a la hora de diseminar en cómo fue percibida dicha atención, tomando en cuenta esa parte fundamental y relevante que es la expectativa del cliente, por el servicio brindado en la casa de salud de primer nivel, obteniendo como resultado el 85,4% de positivismo acerca del servicio percibido, trato digno y el tiempo de demora para obtener la atención de salud, concluyendo en si como parte fundamental y estratégica el valorar la satisfacción y así mejorar la calidad de atención brindada<sup>39</sup>.

Por otra parte, en Ecuador la satisfacción del usuario relacionado a los cuidados médicos, manifiesta que, los cuidados son primordiales a la hora de brindar atención y aún más con pacientes que necesitan de nuestra intervención, destacando la labor enfermero – paciente, con la cual se ha previsto el servicio, buscando estrategias a fines que colaboren en la excelencia del cuidado, así mismo se menciona que los expertos del área de la salud están capacitados para acudir a eventualidades con juicio crítico, y posterior a ella la percepción que emiten los usuarios es muy buena en referencia a la calidad de los cuidados asistenciales<sup>40</sup>; del mismo modo la satisfacción del usuario cuenta con 2 dimensiones, las cuales son de gran importancia y que evalúan el deber del servicio brindado, estas son:

1. **Dimensión atención médica:** Conjunto de prestaciones que se brindan al paciente en calidad de beneficiario y son todos aquellos que priman una atención en cuanto a la prevención y curación de la salud<sup>41</sup>.
2. **Dimensión de atención administrativa:** Son las actividades que se ofertan en una entidad u organización, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente<sup>42</sup>.

Aquellas que emergen la responsabilidad otorgada por el profesional de enfermería, siendo este el beneficio que evalúa la apreciación del servicio. En la actualidad como profesionales en atención primaria de salud, buscamos el cuidar más allá del ser, brindado calidad de atención en salud, gestionando diversas estrategias para protección de la población y siendo capaces de brindar un cuidado humanístico e integral, persiguiendo el acceso de salud para todos los habitantes y sus distintas comunidades, afianzando el derecho a la salud que todo ser humano se merece.

## Materiales y métodos

La investigación fue de tipo cuantitativa correlacional, en la cual se recolectaron y analizaron datos numéricos<sup>43</sup>. De diseño no experimental, ya que no se realizó manipulación alguna de las variables<sup>44</sup>. Con un corte transversal, pues la información del estudio se recogió en un solo momento<sup>45</sup>.

La población, es el conjunto de personas del cual se pretende conocer algo<sup>46</sup>, la misma que estuvo conformada por 65 adultos mayores con hipertensión arterial, datos obtenidos del registro nominal de atenciones médicas, de los usuarios que asistieron a consulta externa durante el primer trimestre del año 2024, en el centro de salud Fronteras Saludables, la unidad de salud comprendía diversas atenciones como enfermería, medicina, farmacia, vacunas y actividades encaminadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Se consideró los siguientes criterios de inclusión:

- Adultos mayores de 60 a 75 años Hipertensos, que se atienden en consulta externa del centro de salud fronteras saludables, con una duración de la patología de 5 años a más,
- Adultos mayores que aceptaron participar de este trabajo investigativo,
- Adultos mayores que asistan de manera regular, 1 vez al mes, a la consulta externa.

Los criterios de exclusión considerados fueron los siguientes:

- Adultos Mayores con enfermedades discapacitantes,
- Adultos mayores con presencia de problemas neurológicos,
- Adultos mayores con grado de dependencia, según la escala de Barthel.

La muestra seleccionada fue censal, es decir, se utilizó el absoluto de la población: 65 usuarios con HTA, mediante muestreo no probabilístico intencional<sup>46</sup>, basándose en la credibilidad del investigador, y consistió en elegir a sus participantes de acuerdo con los criterios de inclusión, en función de sus objetivos y características de su población.

El esquema utilizado fue:

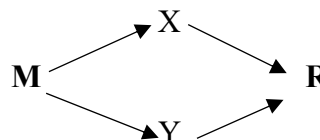
Diseño no experimental correlacional, donde:

M: Adultos mayores desde 60 a 75 años

X: Calidad de atención

Y: Satisfacción del usuario

R: Relación



La técnica utilizada fue la encuesta estructurada Servqual Modificada (Anexo 01), la misma que se aplicó en el centro de salud fronteras saludables, a usuarios de 60 a 75 años que presentaron la patología de HTA, cuenta con una confiabilidad del alfa de Cronbach, valor de 0.831<sup>47</sup>, demostrando que es confiable, en cuanto a su validez se realizó mediante juicio de experto declarándolo Suficiente<sup>47</sup> (Anexo 01). Este instrumento estuvo compuesto por datos generales como: nombre, edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro, y finalmente consto por 2 secciones: expectativas y percepciones con un total de 22 preguntas en cada una, se evaluó a través de una escala que va del 1 al 7 (Likert), donde 1 es menor y 7 el más alto puntaje atribuible, el mismo que estuvo conformado por 5 dimensiones para la calidad de atención: dimensión de fiabilidad: pregunta 1 al 5; dimensión de capacidad de respuesta: del 6 al 9; dimensión de seguridad: del 10 al 13; dimensión de empatía: del 14 al 18; y la dimensión de aspectos tangibles: del 19 al 22, su aplicación tuvo una duración aproximadamente de 15 minutos, en la que se recogió información relacionada con las expectativas y percepciones acerca de la calidad sanitaria.

En referencia al cuestionario Servqual Modificada, cuya categoría de usuarios satisfechos o insatisfechos, según la diferencia de Percepción menos Expectativas (P-E), el rango fue  $< 40\%$ , declarándolo como aceptable en referencia a la insatisfacción (Anexo 02).

Niveles globales de calidad de atención:

De 22 a 66 puntuaciones: Nivel Por mejorar

De 67 a 111 puntuaciones: Nivel En proceso

De 112 a 154 puntuaciones: Nivel Aceptable.

Una vez concluido el cuestionario se aplicó el segundo, para medir la variable satisfacción del usuario (SUCE) (Anexo 03), Para la medición de la satisfacción se empleó el Cuestionario de Satisfacción del usuario de Consulta Externa (SUCE), el cual demostró una confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.813<sup>47</sup> y su validez por medio de juicio de experto en la que se le declaró Suficiente<sup>47</sup> (Anexo 03). Compuesto de 12 ítems divididos en 2 dimensiones: atención médica: pregunta del 1 al 6, y atención administrativa: del 7 al 12, se evaluó a través de una escala que va del 0 al 4 (Likert), este instrumento tuvo un tiempo aproximado de 5 minutos.

Respecto a la encuesta (SUCE), se obtuvo que la puntuación osciló entre 12 y 48 puntos, a mayor puntuación, mayor será la presencia de los elementos de la satisfacción del usuario.

De 12 a 24 puntuaciones: Nivel Bajo de satisfacción

De 25 a 37 puntuaciones: Nivel Medio de satisfacción

De 38 a 48 puntuaciones: Nivel Alto de satisfacción

El informe final de tesis fue incluido en el Sistema de Gestión de Investigación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a su vez estuvo examinado por la asesora del curso de tesis III, así mismo se evaluó por medio del jurado asignado por la escuela de posgrado, además de realizar la sustentación respectiva. Aprobado el proyecto y emitida la resolución por parte del comité de ética de la Facultad de Medicina (Anexo 04), se solicitó al Líder encargado del establecimiento: Centro de salud fronteras saludables, la potestad y el permiso para la implementación de los instrumentos en la institución de salud (Anexo 05), la misma que fue aplicada entre los meses de Abril y Mayo 2024, y así mismo se socializó el cuestionario en la población objeto del estudio, respetando su derecho a la confidencialidad.

El procesamiento de datos se inició posterior al recojo de la información, iniciándose primero con la codificación del cuestionario y luego la construcción de una base de datos, en la hoja de Excel 2019, el cual nos sirvió como soporte para luego ser trasladada al software SPSS 29, descargada en su versión de prueba con un tiempo determinado de 15 días, establecidos e implementados los datos en el aplicativo estadístico, se procedió a emplear el coeficiente de Spearman utilizado para la distribución de variables en escala ordinal, obtenidas de resultados de las encuestas aplicadas, el análisis de los datos se conformó acorde a la naturaleza de las variables y los objetivos que se persiguieron, empleando estadísticos descriptivos como: frecuencias relativas, absolutas y porcentajes.

Los resultados se representaron en tablas, conforme a su naturaleza, y se plasmaron en el capítulo de resultados, de los cuales obtuvimos niveles aceptables de calidad de atención y satisfacción del usuario, ya que el personal de salud de esta entidad siguen los lineamientos y estrategias para satisfacer las necesidades del usuario sano y/o enfermo.

Dentro de los principios éticos del Informe Belmont<sup>48</sup>, se consideraron para el presente estudio: Respeto a las personas: en este estudio, cada persona que conformo la muestra fue tratada con respeto, es decir no se juzgaron sus respuestas, además se protegió su identidad a través de la identificación con un código en numérico. Por otro lado se aplicó una hoja informativa en la cual se solicitó su libre participación, además de garantizarle el derecho a la confidencialidad

(Anexo 06).

**Beneficencia:** en esta investigación se hizo de conocimiento a cada participante sobre la relevancia que tiene la información que brindó, pues contribuyo con una futura mejor atención del servicio de salud.

**Justicia:** los usuarios fueron tratados con equidad, respetando las respuestas dadas en el cuestionario, además todos tuvieron la oportunidad de participar en la investigación sin distinción.

**No maleficencia:** no se causaron daños a los participantes en ninguna etapa del proceso de investigación, se respetaron los aportes que hicieron en el presente estudio.

## Resultados y discusión

### Resultados

Análisis de datos descriptivos

**Tabla 1**

*Datos generales de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024*

Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad en años</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
60 – 65	24	37%
66 – 70	18	28%
71 – 75	23	35%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hombre	23	35%
Mujer	42	65%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de Estudio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sin Estudio	4	6%
Primario	39	60%
Secundario	20	31%
Superior Técnico	0	0%
Superior Universitario	2	3%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
<b>Condición del Usuario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Continuador	65	100%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 1, se presentan los resultados respecto a los datos generales de los participantes del estudio, observándose que un 37% de ellos están dentro de las edades de 60 a 65 años, el sexo que predomina es el femenino representado por un 65%, y en cuanto al grado de instrucción primaria con un el 60%, y a si mismo la condición como usuario del establecimiento es continuador.

**Tabla 2**

*Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024*

			<b>Calidad de atención</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	<b>Calidad de atención</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,291*
n		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	65	65
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coefficiente de correlación	,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	65	65

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 2, se observa el análisis del coeficiente de correlación de Spearman, entre las variables calidad de atención y satisfacción del adulto mayor hipertenso, encontrando una significancia de  $p = < 0,019$  siendo este menor al valor referencial de  $p = 0,05$ , por lo tanto y de acuerdo a la prueba de hipótesis, se evidenció la correlación positiva de magnitud baja, con un  $Rho = 0,291^*$ , rechazándose así la  $H_0$  y aceptando la  $H_1$  hipótesis alterna, es decir a mayor presencia en la calidad de atención, mayor será la satisfacción del adulto mayor hipertenso de consulta externa.

**Tabla 3**

*Calidad de atención de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará Ecuador 2024*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Por mejorar</b>	0	0
<b>En proceso</b>	0	0
<b>Aceptable</b>	65	100,0

Fuente: Base de datos y aplicativo Spss.

En la tabla 3, se identificó la calidad de atención, en la cual se demostró niveles aceptables, la misma que obtuvo un 100%, demostrando que la calidad con la cual se imparte la atención en el centro de salud fronteras saludables es aprobatoria.

**Tabla 4**

*Satisfacción de la atención recibida de los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Baja satisfacción</b>	0	0
<b>Media satisfacción</b>	17	26,2
<b>Alta satisfacción</b>	48	73,8
<b>Total</b>	65	100,0

Fuente: Base de datos y aplicativo Spss.

En la tabla 4, se analizó el nivel de satisfacción total, donde se obtuvo un 26,15% para el nivel medio y un 73,85% para el alto, en referencia a la satisfacción recibida de los adultos mayores hipertensos de consulta externa, por la atención ofertada de los profesionales de la salud.

## Discusión

En lo que respecta al objetivo general, la relación entre las variables: calidad de atención y satisfacción del adulto mayor hipertenso, se obtuvo una significancia positiva de magnitud baja según el Rho de Spearman ( $Rho=0,291^*$ ), siendo esta menor a la significancia positiva de magnitud moderada, hallada por Sánchez<sup>49</sup> ( $Rho=0,773^{**}$ ), en 83 usuarios externos, y también menor a la relación de magnitud moderada con significancia positiva alta, encontrada por Guerrero<sup>50</sup> ( $Rho= 0,536$ ) el cual utilizó la escala ServPerf en un centro de salud, empleada en 252 usuarios. Sin embargo el resultado difiere con el de Becerra<sup>51</sup> quien presentó una significancia positiva y de correlación alta ( $r=0,814$ ), según la prueba de correlación de Pearson. La diferencia podría deberse a que el número utilizado en las muestras de estudios mencionados son mayores en relación con nuestro trabajo de investigación. Así mismo debemos mencionar que el estudio tiene relevancia en cuanto a la vinculación con el modelo de Donabedian<sup>27</sup>, quien mencionó a la calidad de atención como la máxima expresión del servir, y a su vez la razón prevalente de garantizar satisfacción de dichos servicios en los usuarios que la requieran, con

el fin de medir estos resultados en las acciones profesionales con la cual se brinda calidad en salud, sobre las prestaciones sanitarias de la población.

En cuanto al primer objetivo, acerca de la variable calidad de atención que recibieron los adultos mayores hipertensos, en su totalidad (100%), fue aceptable; siendo mayor al de Yépez<sup>23</sup> (66%) quien midió la calidad de atención en 80 pacientes hipertensos. Así mismo Durón et al<sup>19</sup>, encontró que en el (75%) del personal enfermero, la calidad de atención fue aceptable, en cambio el (48.3%) del personal médico, fue en proceso de mejora. Sin embargo en el estudio de Espinoza<sup>52</sup> el (72.04%), mencionó estar de acuerdo con la calidad de atención brindada. Así mismo en nuestro estudio predominó el sexo femenino (65%), que fue menor al de Durón et al<sup>19</sup> (76,6%), estudios que difieren al de Yépez<sup>23</sup> (69%) en el que fueron de sexo masculino, pero aun así se evidenció que hay porcentajes en descontento, lo que podría deberse al grado de instrucción, ya que en nuestro estudio prevaleció el nivel educativo primario (60%), siendo diferente al de Acosta et al<sup>39</sup> (82.7%) secundaria incompleta. La diferencia en el descontento podría deberse también a la organización de cada institución de salud y sus parámetros para brindar una calidad de atención basada en la calidez del servicio ofertado al paciente externo. Es importante recalcar que los resultados de nuestro estudio mencionan los niveles de calidad (altos), los mismos que fueron muy satisfactorios, los cuales están enmarcados en parámetros de atención digna y equitativa para todos los usuarios respetando sus derechos y deberes. Debemos también mencionar que estos hallazgos significativos tienen coherencia con el Modelo de atención Integral en salud (MAIS)<sup>28</sup>, el cual busca una atención ligada a la calidad del servicio, que impere con estrategias vinculadas al usuario sano y/o enfermo, con el fin de satisfacer sus necesidades, predominando la calidez en la atención de los servicios de salud al usuario.

Finalmente, en cuanto al segundo objetivo específico, acerca de la variable satisfacción de los adultos mayores hipertensos, los resultados demostraron un alto nivel de satisfacción, el cual fue representado con un porcentaje del 73,8%; siendo menor al de Acosta et al<sup>39</sup> (85,4%), en su estudio sobre la satisfacción del usuario, aplicado en 185 usuarios; y mayor al hallado por Marcos<sup>53</sup> (54,3%), realizado en 92 usuarios. A su vez Hernández et al<sup>37</sup> demostró en su investigación, brechas en relación con la capacidad de respuesta (media = 5,85), lo cual tiene similitud con la segunda dimensión de nuestro estudio (9,23%). Resultados con el cual el usuario percibe la atención brindada por los profesionales de salud. Así mismo dichos estudios, manifiestan que se deben implementar estrategias como el trato digno al paciente, respeto,

equidad, tiempo de espera, y desempeño competente por parte del personal sanitario. Cabe mencionar que nuestro trabajo se alinea con la Guía técnica de evaluación de satisfacción del usuario externo<sup>31</sup> elaborado por MINSA, la cual busca evaluar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los diferentes establecimientos de salud, incluyendo medicamentos, equipamiento, insumos médicos, infraestructura y personal capacitado para ofertar atención en salud a la población en general.

## Conclusiones

1. Existe relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción en los adultos mayores hipertensos de consulta externa del centro de salud fronteras saludables, Macará-Ecuador, 2024, con un factor de correlación de  $Rho=0,291^*$ , lo cual indica una correlación positiva significativa de magnitud baja.
2. La calidad de atención obtuvo un porcentaje alto, ocupando el 100% como nivel aceptable, demostrando que los usuarios se sienten cómodos con la calidad en que los profesionales médicos prestan sus servicios en: vacunatorio, consultorios médicos, farmacia y promoción de la salud.
3. La satisfacción del usuario se evidenció con un 73,8%, demostrando que es alto, de acuerdo con los servicios ofertados, sin embargo, con un 26.2% se encuentran en nivel medio, es decir que se debe implementar mayor eficacia en cuanto al tiempo de duración de la consulta médica y agilidad en el módulo de admisión de los usuarios externos.

## Recomendaciones

1. A las autoridades del centro de salud fronteras saludables, se sugiere seguir capacitando y fortaleciendo habilidades del personal sanitario, considerando el tiempo oportuno para la atención médica; así mismo, tomar en cuenta la agilidad en los procesos de admisión y citas médicas con disponibilidad, para facilidad del usuario externo.
2. A los directivos del Distrito 11d07 Salud, Macará – Sozoranga, se recomienda aplicar estrategias estandarizadas de cumplimiento con enfoque a las perspectivas del usuario; en este caso, aplicar rigurosamente encuestas de satisfacción, con el fin de brindar calidad y calidez en los servicios ofertados.
3. A las principales coordinaciones profesionales, se recomienda incentivar al personal de salud, con talleres, conferencias y educación continua en apoyo a su labor asistencial, para obtener mejores resultados en cuanto a la calidad de asistencia médica.
4. Al personal encargado de la calidad de servicios del Distrito 11D07, se sugiere realizar evaluaciones continuas y didácticas en todos sus niveles de atención, con el fin de evidenciar como se está generando y a la vez brindado la atención al usuario, y así emplear formas en beneficio del paciente, comunidad y familia.
5. A la comunidad, se recomienda asistir a las ferias de salud, en cuanto a la promoción de las prestaciones sanitarias, organizadas por el personal sanitario, con el fin de favorecerla bajo adecuaciones estandarizadas en todos los centros de salud del Distrito 11D07, y así mismo la participación principal de directivos y líderes profesionales, con el fin de afianzar estrategias que incrementen los niveles de satisfacción por el servicio brindado a la población.

## Referencias

1. Carbone F, Palomino Y. La atención primaria en salud. La experiencia peruana. Rev Perú Gineco Obstet [Internet]. 2018 [citado 15 nov 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v64n3/a09v64n3.pdf>
2. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403 [citado 18 nov 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/4dqPZpa>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Hipertensión [Internet]. Región de las Américas: OPS; 2023 [citado 2023 nov 18]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/hipertension>
4. Gorostidi M, Gijón T, de la Sierra A, Rodilla E, Rubio E, Vinyoles E. Guía práctica sobre el diagnóstico y tratamiento de la hipertensión arterial en España, 2022. Sociedad Española de Hipertensión - Liga Española para la Lucha contra la Hipertensión Arterial [Internet]. 2022;39(4):174–94. Disponible en: <https://bit.ly/3AtkoVa>
5. Hernández A, Carrillo B, Azurin V, Turpo E, Azañedo D. Análisis espacial de la hipertensión arterial en adultos peruanos, 2022. Arch Perú Cardiol Cir Cardiovasc [Internet]. 2022;4(2):48–54 [citado 22 nov 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3yFnUeE>
6. Uscata R, Parodi J, Casado J, Apolaya M. Factores de riesgo de hipertensión arterial en adultos mayores atendidos en un Hospital Militar Geriátrico Peruano, 2015-2017. Rev Hisp Cienc Salud [Internet]. 2022;9(1):21–9 [citado 20 dic 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/4dNvCCc>
7. Ofili R, Nwajei A, Aigbokhaode A, Owolabi A, Owolabi M. Patient Satisfaction among Adult Hypertensives Attending the Medical Outpatient Clinic of a Tertiary Healthcare Facility in South-South Nigeria. J Family Med Community Health [Internet]. 2021;8(1):1184 [citado 07 nov 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/4csGQLp>

8. Wagialla NA, Elnimeiri MKM, Hassan MOE, Alawad AMO, Ahmed AEO, Abdulrahman AMAA. Patients' satisfaction with the quality of provided services for management of hypertension in public primary health care facilities, Sharg-Alneel locality, Khartoum state, Sudan. *Public Health Open J* [Internet]. 2018;3(1):13–9. doi: 10.17140/PHOJ-3-125. Disponible en: <https://bit.ly/3WLzQ6F>
9. Barrantes E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes hipertensos en un centro de salud de Cajamarca [Internet]. 2024 [citado 14 nov 2024]. Disponible en: <https://bit.ly/3Cv15fd>
10. García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de Surco, Lima [Internet]. 2024 [citado 14 nov 2024]. Disponible en: <https://bit.ly/3Z51VIj>
11. Serrano J. Calidad de atención percibida en pacientes con hipertensión arterial en atención primaria en salud [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2024 [citado 14 nov 2024]. Disponible en: <https://bit.ly/48LrnG5>
12. Pico A, Reyes E, Alvia D, Moreno M. Comportamiento epidemiológico de la hipertensión arterial en el Ecuador. *Recimundo* [Internet]. 2023;19(1):299–307 [citado 23 dic 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3ABEjkF>
13. Torres L, Tapia K, Barbecho P, Wong S. Hypertension in older adults in the urban area of Cuenca. *Rev Latinoam Hipertens* [Internet]. 2018;13(3):183–7. Disponible en: <https://bit.ly/4dGHtTf>
14. Organización Panamericana de la Salud. Ecuador implementa el programa HEARTS para luchar contra la hipertensión - OPS/OMS [Internet]. 2021 [citado 23 dic 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3YHQeHU>
15. Antonio H. Factores de riesgo para la hipertensión arterial en la población adulta de la comunidad Manglaralto, Ecuador, 2018. *Rev Científica Journal Gestar* [Internet]. 2018;2:14. Disponible en: <https://bit.ly/3WSahka>

16. Cepeda J, Pinta A, Muñoz C, Albán E, Vinueza K, De Jesús C. La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Rev Med Electrón* [Internet]. 2024 [citado 2024 nov 12];46(0):5979. Disponible en: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/5979>
17. Yugcha G, Prieto D. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. Ecuador. *Rev Soc Fronteriza* [Internet]. 2024 [citado 2024 nov 12];4(4). Disponible en: [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)
18. Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. Encuesta de la calidad de los servicios de salud, Ecuador 2024 [Internet]. Quito: ACCESS; 2024 [citado 2024 nov 12]. Disponible en: <http://www.acess.gob.ec/encuesta-de-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
19. Durón D, Antúnez K, Simons P, Carías A, Naira D. Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos, Municipio de Gracias, Honduras [Internet]. 2020 [citado 2024 nov 12]. Disponible en: <https://bit.ly/4dHJvlo>
20. Schiavone M, Ernst G, Avaca H, Majul C, Manuale O. Evaluación de la calidad de la atención en un Centro de Hipertensión Arterial de un Hospital Universitario. Argentina. *Prensa Med Argent* [Internet]. 2018 [citado 2024 nov 12];104(1):25–31. Disponible en: <https://bit.ly/4cph4aY>
21. Bernardes A, Gabriel C, Cummings G, Zanetti A, Leoneti A, Caldana G. Organizational culture, authentic leadership and quality improvement in Canadian healthcare facilities. Brasil. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2020 [citado 2024 nov 12];73(Suppl 5):1–7. Disponible en: <https://bit.ly/3X9FlgV>
22. Figueroa R. Calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de enfermería de un hospital en Chiclayo, 2022 [Internet]. 2022 [citado 2024 nov 12];1–5. Disponible en: <https://bit.ly/3AuhXll>
23. Yépez D. Calidad de la atención de salud a pacientes hipertensos atendidos en el centro de salud Guasmo Central, año 2021. Ecuador. [Internet]. Ecuador; 2021 [citado 2024 nov

- 12]. Disponible en: <https://bit.ly/4dMMbyo>
24. Garcia V. Calidad del proceso de atención a usuarios con hipertensión arterial en el centro de salud San Rafael. Ibarra, Ecuador 2021 [Internet]. 2021 [citado 2024 nov 12];(001):1–114. Disponible en: <https://bit.ly/4fZchA6>
25. Garzón J. Atención extramural y cumplimiento del servicio ofertado en salud a los usuarios adultos mayores, Macará – Ecuador 2022 [Internet]. 2022 [citado 2024 nov 12];p. 60. Disponible en: <https://bit.ly/4dOErLZ>
26. Cervera M. Plan de gestión para la mejora continua de la calidad de atención del servicio de consulta externa del Centro de Salud B – Macará IESS del cantón Macará, provincia de Loja 2022 [Internet]. 2022 [citado 2024 nov 12]. Disponible en: <https://bit.ly/3M81NAv>
27. Donabedian A. La calidad de la atención médica [Internet]. México: La Prensa Mexicana; 1984 [citado 2024 nov 12]. p. 7. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
28. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS [Internet]. Quito: MSP; 2012 [citado 2023 dic 15]. Disponible en: <https://bit.ly/46Sc8tP>
29. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [Internet]. Región de las Américas: WHO.int; [citado 2023 dic 23]. Disponible en: <https://bit.ly/4dt419C>
30. Arizmendi M. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona [Internet]. México. Bvsalud.org; [citado 2024 ene 21]. Disponible en: <https://bit.ly/3X9DVmB>
31. Ministerio de Salud (MINSA). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima: Dirección de Calidad en Salud, Ministerio de Salud; 2012. 58 p. [Internet]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

32. Putri S, Rekawati E, Wati D. Efectividad del autocuidado sobre la adherencia al autocuidado y sobre el estado de salud en personas mayores con hipertensión. Salud Pública de Indonesia [Internet]. 2021;10(1 Suppl):jphr.2021.2406. Disponible en: <https://bit.ly/4dOE6sH>
33. Ministerio de Salud Pública (MSP). Mantiene altos estándares de calidad en la atención al usuario externo a escala nacional. Ecuador: MSP; [Internet]. [citado 2023 dic 15]. Disponible en: <https://bit.ly/3yEjkh>
34. Ministerio de Salud Pública (MSP). Plan decenal de salud 2022–2031. Ecuador: MSP; 2022. 109 p. [Internet]. Disponible en: <https://bit.ly/3SU7y8V>
35. Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. España; 2000. [Internet]. [citado 2023 dic 15];3:139–53. Disponible en: <https://bit.ly/4dOkPIe>
36. Solano G, Aceves J. Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. México. Rev El Buzón Pacioli [Internet]. 2013;1(82):4–13. Disponible en: <https://bit.ly/3M71JBh>
37. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cuba Enferm [Internet]. 2021;37(4):e5186. Disponible en: <https://bit.ly/3WRzWtu>
38. Salazar E, Hernández G, García M, Gallegos R. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de Ticomán. México. Eur Sci J ESJ [Internet]. 2020;16(21). [citado 2024 ene 30]. Disponible en: <https://bit.ly/3WPmjLp>
39. Acosta L, Burrone M, López M, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Enferm Glob [Internet]. 2011;10(21):1–13. [citado 2024 ene 26]. Disponible en: <https://bit.ly/4cwWFkn>
40. García H. Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López. La Libertad - Ecuador, 2023.

- [Internet]. [citado 2024 ene 30]. Disponible en: <https://bit.ly/3SRv3PS>
41. Chertorivski S. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México; 2012. [Internet]. Disponible en: <https://bit.ly/4dL1XtA>
  42. Rosas L, Ramos L, Hernández F, Infante S, Orcesi T. Guías técnico-metodológicas de gestión documental y administración de archivos. Uruguay; 2018. [Internet]. Disponible en: <https://bit.ly/3YP9nro>
  43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. Metodol Investig [Internet]. México; 2014; p. 2–23. Disponible en: <https://bit.ly/4cz1wRU>
  44. Muntané J. Introducción a la investigación básica. Córdoba, España: Br J Cancer [Internet]. 2010;33(3). Disponible en: <https://bit.ly/3Auf583>
  45. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. Rev Méd Sanitas [Internet]. Colombia. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://bit.ly/3Mg3Dzf>
  46. López P. Población, muestra y muestreo. Punto Cero [Internet]. 2004 [citado 2024 feb 3];9(8):69–74. Disponible en: <https://bit.ly/4ctXDh5>
  47. Castillo L. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. [Internet]. 2018 [citado 2024 ene 24]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31268>
  48. Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Barcelona, España: Obs Bioética i Dret; 1979. [Internet]. [citado 2024 ene 24]. Disponible en: <https://bit.ly/3MaWP6i>

49. Sánchez C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Delicias de Villa, Chorrillos - Perú 2021. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2024 Sep 5]. Disponible en: <https://bit.ly/4ghaG8H>
50. Guerrero A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de San Juan de Miraflores, Lima - 2023. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024 [citado 2024 Sep 5]. Disponible en: <https://bit.ly/3XwSHUr>
51. Becerra L. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://bit.ly/3X7611B>
52. Espinoza L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud de Tapacocha - Áncash. [Internet]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021 [citado 2024 Sep 25]. Disponible en: <https://bit.ly/3Y1Gurj>
53. Marcos E. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de salud del primer nivel de atención, El Agustino, Lima 2023. [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://bit.ly/4g27Swn>

## Anexos

## Anexo 01: Encuesta de la variable calidad de atención

		N.º Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS DE ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS DEL CENTRO DE SALUD FRONTERAS SALUDABLES MACARÁ-ECUADOR.</b>			
<b>Nombre del encuestador:</b>	_____		
<b>Establecimiento de Salud:</b>	_____		
<b>Fecha:</b> _____	<b>Hora de Inicio:</b> _____	<b>Hora Final:</b> _____	
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Sin estudio (ninguno)		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	Ninguno		2
	Otro		3
6. Tipo de usuario	Nuevo		1
	Continuador		2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
0 1	E	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
0 2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
0 3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
0 4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
0 5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
0 6	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
0 7	E	Que la atención para tomarse la muestra de orina sea rápida							
0 8	E	Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico psiquiatra son los suficientes							
0 9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
1 0	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
1 1	E	Que el médico le realice una evaluación completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
1 2	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
1 3	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
1 4	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
1 5	E	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud							
1 6	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
1 7	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
1 8	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
1 9	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
2 0	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
2 1	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
2 2	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse muestra de orina fue rápida?							
08	P ¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son lo suficiente?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó la consulta médica en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## Validez y confiabilidad del instrumento de la variable calidad

**Tabla 3**

*Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo Prado López	43313069	Aplicable

Nota: Fuente: Certificado de Validez de Instrumento (ver Anexo N° 3)

**Tabla 4**


*Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,831	,820	44

Nota: Fuente: Base de Datos

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,831 ó (83.10%); y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de calidad de servicios es de un nivel excelente de confiabilidad.

### Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO**

**EXPECTATIVAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	✓		✓		✓		
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	✓		✓		✓		
7	Que la atención para tomarse la muestra de orina sea rápida	✓		✓		✓		
8	Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico psiquiatra son los suficientes	✓		✓		✓		
9	Que la atención en farmacia sea rápida	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11	Que el médico le realice una evaluación completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓	
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓	
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓	
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓	
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓	
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓	
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	✓		✓		✓	

PERCEPCIONES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse muestra de orina fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son lo suficiente?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico le realizó la consulta médica en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: *DANNO JO PEREZ HERRERA RICARDO* DNI: *43313069*

Especialidad del validador: *PERO. G. L. P.*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de octubre del 2018

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

**Anexo 02: Cuadro de percepción menos expectativas**

N°	PREGUNTA	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
		(f)	(%)	(f)	(%)
1	P1	57	88%	8	12%
2	P2	52	80%	13	20%
3	P3	53	82%	12	18%
4	P4	53	82%	12	18%
5	P5	49	75%	16	25%
6	P6	55	85%	10	15%
7	P7	46	71%	19	29%
8	P8	57	88%	8	12%
9	P9	62	95%	3	5%
10	P10	65	100%	0	0%
11	P11	64	98%	1	2%
12	P12	63	97%	2	3%
13	P13	63	97%	2	3%
14	P14	61	94%	4	6%
15	P15	62	95%	3	5%
16	P16	63	97%	2	3%
17	P17	60	92%	5	8%
18	P18	63	97%	2	3%
19	P19	60	92%	5	8%
20	P20	61	94%	4	6%
21	P21	61	94%	4	6%
22	P22	57	88%	8	12%

**Anexo 03: Encuesta de Satisfacción del usuario de consulta externa  
del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador (SUCE)**

Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted. Las siguientes preguntas, siendo:

- 4 = Totalmente de acuerdo,  
3 = De acuerdo,  
2 = Indiferente,  
1 = En desacuerdo, y  
0 = Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	0	1	2	3	4
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?					
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?					
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?					
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?					
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse?					

## Validez y confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción

**Tabla 5**

*Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo prado López	43313069	Aplicable

Nota: Fuente: Certificado de Valides de Instrumento (ver Anexo N° 3)

### Confiabilidad

**Tabla 6**

*Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,813	,815	12

Nota: Fuente: Base de Datos.

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un Alfa de 0,813 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la satisfacción del usuario es de confiabilidad aceptable.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención médica</b>								
1	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?	✓		✓		✓		
2	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
4	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
5	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?	✓		✓		✓		
6	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Atención administrativa</b>								
7	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		
9	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?	✓		✓		✓		
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: PRADO LOPEZ Hugo Ricardo DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

14 de Julio del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 04: Resolución de aprobación del Proyecto de Tesis



**CONSEJO DE FACULTAD**  
**RESOLUCIÓN N° 184-2024-USAT-FMED**  
**Chiclayo, 11 de abril de 2024**

Vista la solicitud virtual N° TRL-2024-4501 en virtud de la aprobación con fecha 05 de abril de 2024 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación del Sr. GARZON INSUASTI JORDY DAYAN, estudiante de Maestría en Enfermería de la Escuela de Posgrado. Asesor: Mgtr. Aurora Violeta Zapata Rueda.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Enfermería.

Que el proyecto de Investigación denominado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE ADULTOS MAYORES HIPERTENSOS DEL CENTRO DE SALUD FRONTERAS SALUDABLES MACARÁ-ECUADOR, 2024** fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución al interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA



FACULTAD DE MEDICINA

**Mtro. Sorey Garlet Gayoso Dianderas**  
**Secretaría Académica**  
**Facultad de Medicina**

**Mtro. Luis Enrique Jara Romero**  
**Decano (e)**  
**Facultad de Medicina**

**Anexo 05: Solicitud de aceptación para realizar las encuestas  
en el establecimiento de salud**

*"Cree en ti mismo y en todo lo que eres. Sé consciente de que hay algo dentro de ti que es más grande que cualquier obstáculo"*

**Sr. Md. Santiago Loján**  
Líder del Centro de Salud Fronteras Saludables

Presente. -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD FRONTERAS SALUDABLES**

Yo, **Garzón Insuasti Jordy Dayan**, identificado con PASAPORTE N° A4097216, estudiante de la escuela profesional de posgrado de enfermería, de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, ante Usted con el debido respeto me presento y menciono:

Que con motivos de realizar el proyecto de tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos mayores hipertensos del Centro de Salud Fronteras Saludables Macará – Ecuador, 2024", para obtener el grado de Maestro en Enfermería, recorro a su despacho solicitando se me brinda la autorización para realizar el proyecto de investigación en la institución de salud.

El estudio se estará realizando a través de la técnica de encuesta Servqual modificada y encuesta SUCE, la cual posibilitará la recopilación de datos a partir de las opiniones de los participantes. Esta será adaptada según la disponibilidad de los pacientes.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted a acceder mi petición

*Recibido y  
Aprobado*  
Dirección Distrital 11D07  
*Santiago V. Loján M.*  
MÉDICO GENERAL  
C.I 1103793520

11 de Abril de 2024, Macará

**CENTRO DE SALUD  
"Fronteras Saludables"**



JORDY DAYAN GARZÓN  
INSUASTI

Garzón Insuasti Jordy Dayan  
PASAPORTE: A4097216  
Cel: 0996632266

**Anexo 06: Consentimiento dirigido a los usuarios para participar  
en la investigación**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE  
MOGROVEJO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ENFERMERÍA**



---

**CONSENTIMIENTO  
PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS INFORMATIVOS:**

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigador: Garzón Insuasti Jordy Dayan

Título: Calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos mayores hipertensos del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024

---

**Objetivo del Estudio:**

Determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción en consulta externa de adultos mayores hipertensos del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador, 2024

**Procedimientos:**

Si aceptas participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

1. La presente investigación será incluida en el Sistema de Gestión de Investigación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
2. Se aplicará dicha encuesta en el Centro de Salud Fronteras Saludables, y será empleada en usuarios de 60 a 75 años Hipertensos.
3. Luego que usted dé su consentimiento, se le brindará el cuestionario relacionado al tema de investigación, abordando diversas preguntas sobre la calidad de atención y satisfacción, tomando entre 20 a 25 minutos de su tiempo para responder.
4. Después de haber realizado el cuestionario. El procesamiento de datos será mediante el registro en el programa Excel 2019, el cual nos servirá como base de la obtención de resultados de la encuesta aplicada, el análisis de los datos se realizará acorde a la naturaleza de las variables y los objetivos que se persiguen.
5. Finalmente, los resultados se presentarán en tablas y gráficos, acorde a su naturaleza, y se plasmarán en el capítulo de resultados.

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Costos e incentivos:**

No se deberá pagar nada por participar en el estudio. Así mismo, no recibirás ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con un mejor entendimiento del tema en estudio.

**Confidencialidad:**

La información que se brinde será protegida. Se socializará y concienciará el cuestionario a la población integrante de este trabajo investigativo, respetando su derecho a la confidencialidad. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

**Uso futuro de la información obtenida:**

Deseamos conservar la información de su cuestionario guardado en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos:      SÍ       NO

**Derechos del participante:**

Si decides participar en el estudio, puedes retirarte de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor, pregunte al personal del estudio, o llamar a Jordy Garzón Insuasti al número telefónico 0996632266, investigador principal.

**Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo: [comiteetica.medicina@usat.edu.pe](mailto:comiteetica.medicina@usat.edu.pe)**

Anexo 07: Cuadro de Consistencia de proyecto de investigación cuantitativo



Pregunta de investigación	Objetivo	Objeto/ Sujeto de estudio	Definición operacional de conceptos	Ejes temáticos	Preguntas relacionadas de la guía de entrevista (colocar número)
¿Cuál es el de adultos mayores hipertensos del centro de salud Fronteras Saludables Macará-Ecuador?	Determinar el nivel de satisfacción, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL Modificada, analizando las expectativas y percepciones de acuerdo con sus dimensiones, en el usuario externo con hipertensión arterial.	Usuario externo con hipertensión arterial.	<p><b>Satisfacción del usuario:</b> La satisfacción del cliente, es considerada como la búsqueda de expectativas favorables en las que prima la calidad, calidez y trato humanizado, en referente a un consenso de servicios, con los cuales se identifica el usuario, por consiguiente, la persona o profesional vinculado a la entidad laboral, debe brindar acciones que incrementen una buena relación al brindar información que pretenda incluir buenas expectativas del deber realizado.<sup>35</sup></p> <p><b>Calidad de atención:</b> La OMS, define como calidad de atención al nivel, en el cual los servicios de salud son impartidos a los usuarios, en los múltiples estancias de salud, aumentando la probabilidad de</p>	<p>1- Equidad en salud</p> <p>2- Promoción de la salud</p> <p>3- Atención oportuna y de calidad</p> <p><b>(Plan decenal salud 2022-2031)</b></p>	<p>Cuestionario de expectativas: 22 preguntas</p> <p>Cuestionario de percepciones: 22 preguntas</p>

			<p>la satisfacción por el servicio brindado, en la comunidad y población general; basándose en los conocimientos del personal asistencial, de campo quienes velan por la salud de quienes la necesitan, comprometidos a asegurar una calidad con calidez con fundamentos científicos para lograr la salud para todos, incluyendo aspectos relevantes como: eficacia, seguridad, centrado en el paciente, oportuno y equitativo.<sup>29</sup></p>		
--	--	--	--	--	--

### Anexo 08: Cuadro de operacionalización de variables

Variable 1 : CALIDAD DE ATENCIÓN							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
<b>Variable Independiente</b>  <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>La Calidad de Atención</b>  La OMS, define como calidad de atención al nivel, en el cual los servicios de salud son impartidos a los usuarios, en los múltiples estancias de salud, aumentando la probabilidad de la satisfacción por el servicio brindado, en la comunidad y población general; basándose en los conocimientos del personal asistencial, de campo quienes velan por la salud de quienes la necesitan, comprometidos a asegurar una calidad con calidez con fundamentos científicos para lograr la salud para	La calidad de atención en la salud es la cualidad con la cual se brinda al usuario y esta a su vez es medible, la misma es percibida por el usuario, por consiguiente pretende una mejoría para el beneficio del paciente y población.	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información adecuada y oportuna para trámite de atención en consulta externa</li> <li>- Respeto al orden de llegada.</li> <li>- Respeto a citas en horas programada.</li> <li>- Disponibilidad e Historia clínica</li> <li>- Precisión del diagnóstico</li> </ul>	1,2,3,4, 5	1 calificación menor 7 calificación mayor	a. >60%= por mejorar  b. 40 a 60%= en proceso  c. < a 40% = Aceptable
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez de atención en la caja</li> <li>- Rapidez en toma de muestras</li> <li>- Tiempo de consulta médica y suficiencia en exámenes</li> <li>- Disponibilidad de medicamento</li> </ul>	6,7,8,9		
			<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- privacidad durante la atención</li> <li>- Evaluación problema de salud</li> <li>- Solución al problema y generación de confianza.</li> <li>- Médico brinde tiempo necesario absolución dudas</li> </ul>	10,11,12, 13		

<p>todos, incluyendo aspectos relevantes como: eficacia, seguridad, centrado en el paciente, oportuno y equitativo<sup>29</sup></p>	<p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato con amabilidad y respeto de parte del médico y personal</li> <li>- entender al paciente con interés</li> <li>- orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad</li> <li>- cuidados, tratamiento y uso de medicamentos</li> <li>- Claridad en procedimientos</li> </ul>	<p>14,15,16,17,18</p>
	<p><b>Aspectos tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalizaciones adecuadas</li> <li>- Personal uniformado</li> <li>- Equipamiento suficiente para su atención</li> <li>- Limpieza y orden de instalaciones y comodidad en sala de espera</li> </ul>	<p>19,20,21,22</p>

<b>Variable 2 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>							
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM S</b>	<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>NIVEL Y RANG O</b>
<b>Variable dependiente:</b>  <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Satisfacción del Usuario:</b> La satisfacción del cliente, es considerada como la búsqueda de expectativas favorables en las que prima la calidad, calidez y trato humanizado, en referente a un consenso de servicios, con los cuales se identifica el usuario, por consiguiente la persona o profesional vinculado a la entidad laboral, debe brindar acciones que incrementen una buena relación al brindar información que pretenda incluir buenas expectativas del deber realizado. <sup>33</sup>	<p>Es la percepción y expectativas que presenta el usuario, sobre la atención recibida por el profesional de enfermería, está dispuesta en los dos cuestionarios de la encuesta Servqual modificada.</p>	Atención médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad de Información</li> <li>- Información que da el médico</li> <li>- Trato personal médico</li> <li>- Privacidad de la consulta</li> <li>- Duración de consulta</li> <li>- Trato personal de enfermería</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	0: totalmente en desacuerdo 1: en desacuerdo 2: Indiferente 3: De acuerdo 4: Totalmente de acuerdo	a. >60%= por mejorar (rojo) b. 40 a 60%= en proceso (amarillo) c. < a 40% = Aceptable (Verde)
			Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad trámite admisión</li> <li>- Comodidad sala de espera</li> <li>- Tiempo de espera en consulta</li> <li>- Demora de cita</li> <li>- Señalizaciones en consultorios</li> <li>- Facilidad trámite de cita</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	0: totalmente en desacuerdo 1: en desacuerdo 2: Indiferente 3: De acuerdo 4: Totalmente de acuerdo	a. >60%= por mejorar (rojo) b. 40 a 60%= en proceso (amarillo) c. < a 40% = Aceptable (Verde)











**Anexo 10: Base de procesamiento de datos generales del estudio**

<b>DATOS GENERALES</b>				
<b>USUARIO</b>	<b>SEXO</b>	<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>EDAD</b>
1	2	2	2	75
2	2	3	2	60
3	2	2	2	75
4	2	2	2	68
5	1	3	2	60
6	1	2	2	75
7	2	2	2	62
8	1	2	2	60
9	1	2	2	75
10	1	2	2	68
11	1	3	2	68
12	1	2	2	68
13	2	1	2	75
14	2	2	2	70
15	1	2	2	62
16	2	3	2	61
17	2	2	2	60
18	2	3	2	60
19	2	2	2	74
20	2	2	2	75
21	2	3	2	70
22	1	2	2	72
23	1	3	2	60
24	2	2	2	74
25	2	1	2	69

26	1	5	2	67
27	2	2	2	75
28	2	3	2	60
29	2	3	2	68
30	2	2	2	62
31	1	2	2	75
32	1	2	2	63
33	1	2	2	71
34	1	2	2	64
35	1	3	2	65
36	1	2	2	68
37	2	1	2	73
38	2	2	2	70
39	1	2	2	60
40	2	3	2	61
41	2	2	2	65
42	2	3	2	68
43	2	2	2	67
44	2	2	2	65
45	2	2	2	74
46	2	2	2	73
47	2	3	2	72
48	1	2	2	71
49	1	3	2	69
50	2	2	2	62
51	2	1	2	72
52	1	5	2	68
53	2	2	2	64
54	2	3	2	73
55	2	3	2	71

56	2	3	2	65
57	2	2	2	64
58	2	3	2	68
59	2	2	2	69
60	2	2	2	65
61	2	2	2	62
62	2	2	2	71
63	2	3	2	72
64	1	3	2	75
65	1	2	2	68



23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	46
30	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	43
31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	42
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	44
39	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	38
40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	44
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	44
48	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	38

49	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	46
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	44
54	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	39
55	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	44
58	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	39
59	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39
64	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	37
65	4	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	40