

# Calidad de servicio y grado de satisfacción en pacientes geriátricos atendidos en Solidaridad Salud-Perú

Qualidade do serviço e grau de satisfação em pacientes geriátricos atendidos na *Solidaridad Salud*, Peru

*Service quality and satisfaction level in geriatric patients treated at Solidaridad Salud-Peru*

Karen Yoli Santos Ramirez<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru.

## Resumen

**Introducción:** La evaluación del grado de satisfacción relacionado con la calidad de servicio recibido requiere cuestionarios específicos y validados que avalen la disposición del servicio idóneo a las necesidades de los pacientes geriátricos. **Objetivo:** Demostrar la relación entre los factores grado de satisfacción del cliente (paciente) y calidad de servicio ofrecida por la empresa (Solidaridad Salud). **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y prospectivo, en el cual participaron 500 pacientes, comprendidos entre las edades de 65 años a más. Se usó como instrumento la encuesta, dividida en dos secciones: la primera con 22 ítems y sus respuestas estuvieron dentro de la escala de Likert, con un grado de fiabilidad de alfa de Cronbach igual que 0.954. La segunda encuesta se dividió en tres partes y constó de 16 preguntas ajustadas a la escala de Likert, con un alfa de Cronbach igual que 0.922. **Resultados:** El 77.8% de los pacientes geriátricos estuvo satisfecho con la calidad del servicio ofrecido en SISOL, las dimensiones de empatía, eficacia y seguridad obtuvieron los más altos resultados con 78.9, 75.2 y 73.2%, respectivamente. **Conclusiones:** Se logró demostrar que la calidad en los servicios de salud influye significativamente en el grado de satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.906, lo que demuestra que hay una correlación positiva moderada alta, con un 90.6%.

**Palabras clave:** Calidad de la atención de salud; Servicios de salud; Administración en salud pública; Sistemas de salud.

### Autor correspondiente:

Karen Yoli Santos Ramirez

E-mail: karenyoli20022@hotmail.com

### Fonte de financiamento:

não se aplica.

### Parecer CEP:

não se aplica.

### Termo de Consentimento Livre e

### Esclarecido:

não se aplica.

### Procedência:

não encomendado.

### Avaliação por pares:

externa.

Recebido em: 26/04/2024.

Aprovado em: 17/11/2024.

### Editora Associada:

Monique Bourget.

**Como citar:** Ramirez KYS. Calidad de servicio y grado de satisfacción en pacientes geriátricos atendidos en Solidaridad Salud-Perú. Rev Bras Med Fam Comunidade. 2025;20(47):4280. [https://doi.org/10.5712/rbmfc20\(47\)4280](https://doi.org/10.5712/rbmfc20(47)4280)



## Resumo

**Introdução:** A avaliação do grau de satisfação relacionado à qualidade do serviço recebido requer questionários específicos e validados que garantam a disponibilidade do serviço adequado às necessidades dos pacientes geriátricos. **Objetivo:** Demonstrar a relação entre os fatores grau de satisfação do cliente (paciente) e qualidade do serviço oferecido pela empresa (Solidaridad Salud). **Métodos:** Foi realizado um estudo descritivo, quantitativo, transversal e prospectivo, do qual participaram 500 pacientes, com idade igual ou superior a 65 anos. Utilizou-se como instrumento a pesquisa, dividida em duas seções. A primeira teve 22 itens, e suas respostas estavam em conformidade com a escala Likert, com nível de confiabilidade do alfa de Cronbach igual a 0,954. O segundo inquérito foi dividido em três partes e composto de 16 questões ajustadas à escala Likert, com alfa de Cronbach igual a 0,922. **Resultados:** Dos pacientes geriátricos, 77,8% ficaram satisfeitos com a qualidade do serviço oferecido no SISOL, e as dimensões empatia, eficácia e segurança obtiveram os maiores resultados, com 78,9, 75,2 e 73,2%, respectivamente. **Conclusões:** Foi possível demonstrar que a qualidade dos serviços de saúde influencia significativamente o grau de satisfação dos utilizadores com um coeficiente de correlação de Pearson de 0,906, o que demonstra que existe correlação positiva moderadamente elevada, de 90,6%.

**Palavras-chave:** Qualidade de assistência à saúde; Serviços de saúde; Administração em saúde pública; Sistemas de saúde.

## Abstract

**Introduction:** The evaluation of the satisfaction level related to the service quality received requires specific and validated questionnaires that guarantee the provision of a service that meets the needs of geriatric patients. **Objective:** To demonstrate the relationship between customer (patient) satisfaction levels and the quality of service provided by the company (*Solidaridad Salud*). **Methods:** A descriptive, quantitative, cross-sectional, and prospective study was carried out, in which 500 patients aged 65 years old and older. The survey instrument used was divided into two sections: the first section contained 22 items with responses on a Likert scale, with a reliability degree of Cronbach's alpha equal to 0.954. The second survey was divided into three parts and consisted of 16 questions adjusted to the Likert scale, with a Cronbach's alpha equal to 0.922. **Results:** 77.8% of geriatric patients were satisfied with the quality of service provided at SISOL, with the dimensions of empathy, effectiveness, and safety achieving the highest results at 78.9%, 75.2%, and 73.2%, respectively. **Conclusions:** It was demonstrated that the quality of healthcare services significantly influences user satisfaction levels, with a Pearson correlation coefficient of 0.906, showing a high positive moderate correlation at 90.6%.

**Keywords:** Quality of health care; Health services; Public health administration; Health systems.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud (ver Tabla 1) a nivel mundial se han convertido en un mercado competitivo que busca en su mayoría la productividad dejando de lado un punto fundamental: la calidad en la atención al paciente, que lleva a la insatisfacción del mismo, por lo que este tema se vuelve un punto crítico y crucial en las instituciones que prestan servicios de salud.<sup>1</sup> En Perú, existen más de 4 millones de adultos mayores, representando el 12.6% de la población total, y se estima que para el año 2050 alcanzará los 8 millones. Actualmente, hay aproximadamente entre 410 y 415 geriatras en el país, lo que se traduce en una densidad de 1 geriatra por cada 10,000 adultos mayores, muy por debajo de la recomendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1 geriatra por cada 1,000 adultos mayores. Esta falta de equilibrio entre la oferta de profesionales de salud geriátrica y la demanda de los pacientes adultos mayores genera deficiencias en la atención de consultas externas.

**Tabla 1.** Sistema de Salud en Perú.

Subsector	Nivel de Atención	Financiamiento	Actores
Público	1er nivel	Público	MINSA, EsSalud, Sanidad de las FF.AA. y PNP
	2do nivel	Público	MINSA, EsSalud
	3er nivel	Público	MINSA, EsSalud, Instituciones especializadas
Privado	1er nivel	Privado	Clínicas, hospitales, farmacias y boticas privadas
	2do nivel	Privado	Clínicas y hospitales privados
	3er nivel	Privado	Clínicas y hospitales privados especializados

Las necesidades de salud de las personas adultas mayores son diferentes de las otras etapas de vida por ser un grupo poblacional complejo y vulnerable, donde confluyen muchos aspectos intrínsecos, como la alta prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas y la mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física; y aspectos extrínsecos, como la falta de recursos económicos y débil soporte familiar y social. En Perú, la escasez de geriatras representa un gran desafío para el sistema de salud, ya que los adultos mayores son más propensos a padecer enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y enfermedades cardíacas, y también pueden experimentar problemas de movilidad, cognitivos y emocionales. En medio de este panorama, se creó el Sistema Metropolitano de la Solidaridad mediante Ordenanza Municipal nro. 683-MML, el 9 de septiembre del 2004, y desde su creación, ha mejorado rápidamente en el sector de servicio de la salud. Solidaridad Salud se ha caracterizado principalmente por la mejora de atención del primer nivel en el sector salud, ya que cuenta con atención por especialidades para el público general.<sup>2</sup>

El estudio de la satisfacción del usuario es crucial para asegurar altos estándares de calidad en los servicios de salud. El uso de encuestas, como el cuestionario SERVQUAL, ha demostrado ser efectivo en este sentido. Por ejemplo, investigaciones en el Hospital Cayetano Heredia destacaron la satisfacción moderada del personal médico, aunque hubo insatisfacción en aspectos logísticos<sup>3</sup>. Los usuarios de consulta externa en Perú evaluaron positivamente la calidad del servicio, destacando la importancia de cumplir con estándares que satisfagan sus necesidades y expectativas<sup>4</sup>. La satisfacción del paciente no solo depende de la interacción clínica, sino también de factores no médicos como la edad y el nivel educativo<sup>5</sup>.

En Perú, la atención a adultos mayores enfrenta desafíos significativos debido a la alta prevalencia de enfermedades crónicas y la escasez de geriatras.<sup>6</sup> El Sistema Metropolitano de la Solidaridad, creado en 2004, ha mejorado rápidamente el servicio de salud en el país, enfocándose en la atención de primer nivel y especialidades médicas.<sup>7</sup>

En estudios similares realizados en el Hospital Edgardo Rebagliati, se encontró que la satisfacción de adultos mayores en consulta externa alcanzó el 65.6%, indicando mejoras pero aún no satisfacción completa.<sup>8</sup> En contraste, investigaciones en Colombia revelaron altos niveles de satisfacción entre adultos mayores en servicios de baja complejidad, destacando la accesibilidad y el trato recibido como determinantes clave. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar las deficiencias en los servicios de salud pública, particularmente en la atención a adultos mayores, para mejorar la calidad y satisfacción del usuario.

Por lo tanto, el presente artículo tiene como objetivo determinar la relación directa entre los factores de calidad de servicios de la salud y el grado de satisfacción de los usuarios, en este caso específico de pacientes geriátricos. Es pertinente este estudio, ya que las diversas investigaciones de esta problemática corresponden en su mayoría al Ministerio de Salud (Minsa); el resto de las evaluaciones, al Seguro Social de Salud (EsSalud), pero hasta la fecha no hay trabajos que orienten la calidad en Sistema de Salud de Solidaridad (SISOL). Además, puede tomarse como línea de base para otros estudios, para mejorar y mantener las condiciones de salud de los adultos mayores a través de una atención integral de calidad, adecuada a sus necesidades de salud y expectativas de atención.

En síntesis, medir el grado de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio recibido permitirá ayudar a la institución a conocer sus deficiencias o fortalezas y, por ende, mejorar el servicio prestado, beneficiando en primer lugar al paciente, quien obtendrá una atención de consulta externa de calidad y, también, al personal de salud, puesto que identificando las principales causas de insatisfacción del usuario adulto mayor se les capacitaría para fomentar la conciencia en la importancia de la relación médico-paciente.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación desarrollada fue de enfoque descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de corte transversal, con un diseño no experimental. La población de estudio elegida fueron los adultos mayores de 65 años a más, atendidos en consulta externa de medicina general de Solidaridad Salud SISOL durante el 2017. Para el cálculo del tamaño de la muestra, se consideró un nivel de confianza del 99% para una variable cualitativa y con una población de 8,000 pacientes, con lo cual se obtuvo un valor igual que 614.58. Según estos valores, se excluyó a los pacientes atendidos en consulta externa de otras sedes de SISOL, pacientes que no cumplían con el rango de edad, pacientes de otras especialidades que no era medicina general, acompañantes de los pacientes, pacientes con discapacidad para comprender y responder los cuestionarios propuestos, usuarios que no otorgaron su consentimiento para realizar el cuestionario propuesto y las encuestas que fueron llenadas de forma equivocada o incompleta. Por lo tanto, se consideró una muestra de 500 pacientes que cumplían con todos los requisitos para la investigación.

A la muestra tomada se le aplicaron dos instrumentos de salida a los usuarios, inmediatamente después de que recibieron el servicio. Primero se aplicó la encuesta SERVQUAL (Evaluación de Calidad de Servicio) modificada,<sup>9</sup> para medir el nivel de calidad de servicio de atención a los usuarios y, luego, se aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud Minsa. Ambas encuestas se aplicaron dentro de las instalaciones de SISOL, distrito de El Agustino, Lima, Perú.

Posteriormente, se aplicó el instrumento elegido para medir el nivel de calidad en el servicio de consulta externa en SISOL percibido por los usuarios; así también, la encuesta SERVQUAL que fue modificada de acuerdo con las necesidades de la investigación. Se dispuso de 22 ítems referidos a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas y fueron agrupados de la siguiente manera: elementos tangibles (preguntas 1 a 4), fiabilidad (preguntas 5 a 9), capacidad de respuesta (preguntas 10 a 13), seguridad (preguntas 14 a 17), empatía (preguntas 18 a 22). La escala de las respuestas fue del 1 al 5, siendo 1=muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=neutro, 4=satisfecho y 5=muy satisfecho; dentro de una escala tipo Likert. Según Hernández Sampieri, el valor de alfa de Cronbach va de 0 a 1, siendo los de mayor confiabilidad los valores que se acercan al valor 1. Para medir el nivel de fiabilidad de esta primera encuesta se usó el Alpha de Cronbach, con lo cual se obtuvo un valor igual que 0.954, el cual aseguró la confiabilidad de los datos.<sup>10</sup>

Para completar esta investigación, se desarrolló un estudio exploratorio-descriptivo y se aplicó una encuesta de salida a los usuarios de los servicios, inmediatamente después de que recibieron los servicios de salud. En el diseño de la encuesta, para la elaboración de las secciones y preguntas, se consideró la correlación de estas con las dimensiones de la calidad, sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención. Esta segunda encuesta se enfocó en medir el grado de satisfacción del usuario, en este caso los pacientes adultos mayores, y se dividió en tres secciones. La primera parte se enfocó en los aspectos generales, que aborda los datos personales de los encuestados y sus razones de elección del establecimiento para atenderse. La segunda parte de la encuesta se centró en la percepción del usuario respecto a la atención recibida. Se conformó por 16 preguntas y se agrupó dentro de las siguientes variables: respeto al usuario (preguntas 1 y 2), eficacia (pregunta 3), información completa (preguntas 4 a 7), accesibilidad (preguntas 8 a 10), oportunidad (pregunta 11), seguridad (preguntas 12 a 14), satisfacción global (preguntas 15 y 16). La escala de respuesta a estos ítems fue del 1 al 5 (nada, poco, regular, aceptable, completamente o mucho, respectivamente) dentro de la escala de Likert. La tercera parte de esta encuesta constó de 6 preguntas abiertas que se enfocaron en las opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida. Para medir su grado de fiabilidad se usó el

Alpha de Cronbach y se obtuvo un valor igual que 0.922. Todo el análisis de esta investigación se procesó mediante una base de datos en el paquete estadístico SPSS 23 para Windows.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento, el cuestionario, que se aplicó mediante la técnica de la encuesta. La encuesta se dividió en tres secciones, con un total de 38 preguntas y, además, se muestran los resultados de correlación entre las dos variables de investigación, calidad de servicio ofrecido y grado de satisfacción del usuario.

La primera sección del cuestionario abordó datos generales de pacientes, incluyendo edad, sexo, nivel educativo y tipo de usuario. Los resultados mostraron que el grupo de edad más frecuente fue de 65-69 años con 193 personas (38.6%), seguido por 70-74 años con 146 personas (29.2%) y 75-79 años con 94 personas (18.8%). Personas mayores de 80 años representaron el 13.2% con 66 encuestados. En cuanto al sexo, 336 personas eran mujeres (67.20%) y 164 eran hombres (32.80%). La mayoría de los pacientes tenían estudios primarios completos o incompletos: 110 sin estudios (22%), 160 en primaria (32%), y 142 en secundaria (28.4%). Respecto al tipo de usuario, 80 eran nuevos (16%), 300 continuadores (60%), y 120 reingresantes (24%). Estos resultados destacan la predominancia de pacientes femeninos y usuarios con estudios primarios, junto con una alta proporción de pacientes continuadores en el servicio de consulta externa de SISOL de El Agustino.

En este estudio se evaluó la calidad del servicio de atención primaria en el establecimiento de SISOL El Agustino mediante el cuestionario SERVQUAL, aplicado a una muestra de 500 usuarios. El cuestionario se dividió en cinco dimensiones fundamentales: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los aspectos tangibles (Tabla 2) fueron evaluados positivamente en general, con un promedio de satisfacción del 69.1%. La mayoría de los usuarios valoraron favorablemente la modernidad, la infraestructura, la pulcritud y los materiales del establecimiento.

La dimensión de fiabilidad (Tabla 3) obtuvo una alta satisfacción promedio del 74.08%, destacándose por el cumplimiento del tiempo propuesto y la resolución efectiva de problemas durante la atención (Tabla 4).

La capacidad de respuesta mostró un alto nivel de satisfacción promedio del 73.3%, reflejando una buena comunicación y disposición del personal para ayudar a los usuarios durante la atención. Los resultados de las dimensiones evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL en SISOL El Agustino indican una satisfacción generalizada entre los usuarios. Los aspectos tangibles recibieron una evaluación positiva con un promedio del 69.1%, mientras que la fiabilidad y la capacidad de respuesta obtuvieron altos niveles de satisfacción con promedios del 74.08 y 73.3%, respectivamente. Estos hallazgos sugieren que el servicio de atención primaria en este establecimiento es percibido favorablemente en términos de calidad, eficacia y respuesta por parte de los usuarios encuestados.

**Tabla 2.** Aspectos tangibles.

Pregunta	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)
Modernidad del establecimiento	13.2	26.4	60.4
Infraestructura visualmente atractiva	9.6	33.2	57.2
Pulcritud del establecimiento	1.2	9.6	89.2
Atractivo de los materiales de servicio	4.0	26.4	69.6
Promedio	7.0	23.9	69.1

**Tabla 3.** Fiabilidad.

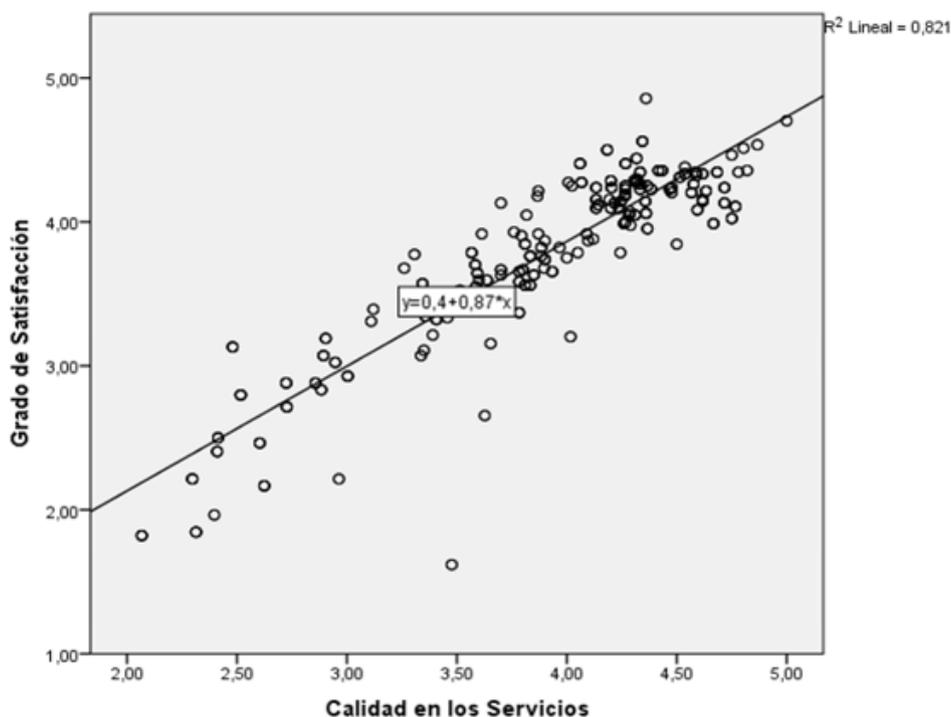
Pregunta	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)
Cumplimiento del tiempo propuesto	9.12	16.8	74.08
Solución de problemas	-	-	-
Interés en solucionar problemas	-	-	-
Buen servicio en la primera consulta	-	-	-
Conclusión del servicio en tiempo prometido	-	-	-
Mantenimiento de registros exentos de errores	-	-	-
Promedio	9.12	16.8	74.08

**Tabla 4.** Capacidad de respuesta.

Pregunta	Insatisfecho (%)	Neutral (%)	Satisfecho (%)
Información precisa sobre la conclusión del servicio	7.4	20.2	73.3
Ayuda rápida del personal			
Disposición de ayuda del personal			
Respuesta a las dudas de los usuarios			
Promedio	7.4	20.2	73.3

Los resultados de correlación de las variables de estudio se presentan a continuación:

- Entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio: El resultado del análisis del coeficiente de correlación de Pearson es 0.906, con un nivel de significancia de 0%, es decir, no hay error; por lo tanto, si este es menor que el 5%, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula: hay una correlación positiva moderada alta. El gráfico de la ecuación de regresión lineal indica que  $Y = \text{grado de satisfacción}$  y  $X = \text{la calidad de servicio}$ ; por lo tanto, el grado de satisfacción es 0.4 más 0.87 multiplicado por la calidad de servicio. Se demostró que, a mayor calidad de servicio, mayor será el grado de satisfacción, es decir, están en una relación directa positiva (Figura 1);
- Entre los aspectos tangibles de la calidad de los servicios con el grado de satisfacción: El resultado del análisis del coeficiente de correlación de Pearson es 0.802, con un nivel de significancia de 0%: hay una correlación positiva baja. La dimensión aspectos tangibles tiene una correlación alta en el grado de satisfacción, lo que muestra que los aspectos tangibles podrían influir en un 80.2% en el grado de satisfacción individualmente;
- Entre la fiabilidad de la calidad de los servicios con el grado de satisfacción: El resultado del análisis del coeficiente de correlación de Pearson es 0.736, con un nivel de significancia de 0%: hay una correlación positiva o directa media. Luego del análisis correlacional la dimensión de fiabilidad de la variable calidad de servicio influye en un 73.6% en el grado de satisfacción individualmente;
- Entre la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios con el grado de satisfacción: El resultado del análisis del coeficiente de correlación de Pearson es 0.766, con un nivel de significancia de 0%: hay una correlación positiva media. Luego del análisis correlacional, la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio influye en un 76.6% en el grado de satisfacción individualmente;
- Entre seguridad de la calidad de los servicios con el grado de satisfacción: El resultado del análisis de coeficiente de correlación de Pearson es 0.881, con un nivel de significancia de 0%: hay una correlación positiva media. Luego del análisis correlacional, la dimensión de seguridad de la variable calidad de servicio influye en un 88.1% en el grado de satisfacción individualmente;



**Figura 1.** Ecuación de regresión lineal.

6. Entre la empatía de la calidad de los servicios con el grado de satisfacción: El resultado del análisis de coeficiente de correlación de Pearson es 0.808, con un nivel de significancia de 0%: hay una correlación positiva media. Luego del análisis correlacional, la dimensión de empatía de la variable calidad de servicio influye en un 80.8 % en el grado de satisfacción individualmente.

## DISCUSIÓN

La calidad de servicio sufrió cambios en cuanto a conceptos, pero que al final los autores coincidieron en su definición, como el resultado final brindado al cliente. Conforme a lo dictaminado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2020, con relación a la calidad de servicios que se debe ofrecer, indica que es necesario contar con personal de atención médica calificado, competente, motivado y que, a su vez, el establecimiento cuente con mecanismos de financiación, sistemas de información óptimos, medicinas, insumos, tecnologías, entre otros aspectos.<sup>11</sup>

La investigación desarrollada se orientó a determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se buscó saber en qué medida se relacionó o no la calidad del servicio con la satisfacción del usuario, adulto mayor en SISOL, El Agustino, y para lograr este objetivo se utilizaron cuestionarios validados y confiables que evalúen la satisfacción específica en diferentes áreas de la salud y esto permitió mayor comprensión del usuario, por lo tanto, una determinación más fiable del concepto de satisfacción.<sup>12</sup> En esta investigación a través del cuestionario SERVQUAL, que se aplicó a los usuarios, en este caso a los pacientes geriátricos, se demostró que la calidad del servicio es un factor determinante al momento de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Según los resultados obtenidos, se identificó que la mayor parte de los encuestados resaltó a SISOL como un establecimiento de salud con un servicio de calidad aceptable y el grado de satisfacción global demostró que un 77.8% de los usuarios estaba muy satisfecho con el servicio que recibieron en el establecimiento de SISOL en el distrito de El Agustino, Lima.

Estudios en Latinoamérica han mostrado que los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son percibidos por entre el 20-30 % de los usuarios como servicios de calidad regular o baja, específicamente en el sector de consulta externa. En el Perú, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo el 10-30 % de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha.<sup>13</sup> En ese sentido, Llorca analizó esta relación en un subcentro médico de Ecuador, donde el nivel de satisfacción del usuario fue regular, ya que existían varios factores que afectaron la calidad del servicio, tales como el tiempo de espera, la insuficiente vinculación del subcentro con la comunidad en cuanto a temas de salud y la escasez de personal médico; todos estos factores mermaron el nivel de servicio que recibieron los pacientes geriátricos.<sup>11</sup> Este estudio difiere de la presente investigación, ya que la satisfacción del usuario hacia la calidad de servicio estuvo en un nivel alto como “aceptable” al 77.8 %.

Otro estudio relacionado con esta investigación es el que llevaron a cabo Avila Vásquez y Bazán Angulo,<sup>14</sup> quienes obtuvieron que el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer, ubicada en la ciudad de Trujillo, Perú, sobre el cuidado de enfermería en tiempos de covid-19 a las 24 horas de estar hospitalizados, se encontró en un nivel bajo con un 46 % y luego el nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer, al momento del alta médica, obtuvo un resultado de nivel alto con un 94 %, siendo un porcentaje óptimo, que refleja el contento y bienestar de los pacientes con el servicio. Según estos resultados, se observa que hay mayor satisfacción al momento del alta médica que a las 24 horas de estar hospitalizados, con una diferencia del 48 % y siendo más la población adulta joven la que mostró mayor nivel de satisfacción. De acuerdo con la presente investigación, cuyo único enfoque fueron los pacientes adultos mayores, se obtuvo que la mayor parte de usuarios satisfechos fueron del sexo femenino con un 67.2 % y en un rango de edad de 65 a 69 años.

Según Gerónimo-Carrillo et al.,<sup>15</sup> el 8.5 % de los pacientes estuvo satisfecho con la calidad de atención recibida. Las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos con una media del 39.53 y 37.41 %, respectivamente. Esto demostró un bajo porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio recibido y puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y al aspecto físico de las instalaciones de la institución prestadora de servicio; por otro lado, la mayor satisfacción en la atención recibida se encontró en las dimensiones de seguridad y empatía. En contraste con la presente investigación, se obtuvo que los niveles bajos fueron en la variable de grado de satisfacción y en las dimensiones de “información completa” y “accesibilidad”. A nivel general, las dimensiones de calidad de servicio tales como: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, denotaron altos niveles de satisfacción en los usuarios.

La principal fortaleza de esta investigación fue el tipo de cuestionario usado, ya que, si bien se siguió el modelo de encuesta SERVQUAL, fue con la modificación establecida por el Minsa que se consiguió una mejor aplicación sobre todo dentro del panorama nacional y también el momento en que se efectuó esta encuesta, ya que al darse inmediatamente después de que los usuarios recibieron el servicio, brindó una información precisa y confiable. Finalmente, se infirió con la presente investigación que la satisfacción global distinguida por los pacientes geriátricos de Solidaridad Salud de El Agustino, Lima, fue de un 77.8 %, siendo las dimensiones de eficacia, seguridad y empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción. La satisfacción global percibida por los pacientes de SISOL se relacionó directamente con el tipo de usuario, la edad y el sexo de los pacientes mayores de 65 años.

## CONCLUSIÓN

Este estudio ha explorado la relación crucial entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto específico de los servicios de salud para adultos mayores en SISOL El Agustino. Utilizando el cuestionario SERVQUAL modificado por el Minsa, se evaluaron cinco dimensiones clave: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados revelaron que la mayoría de los usuarios perciben positivamente la calidad del servicio ofrecido, con un notable 77.8% de satisfacción global entre los encuestados.

Comparado con investigaciones previas en Latinoamérica y específicamente en el Perú, donde la percepción de la calidad del servicio de salud varía significativamente, este estudio destaca por su enfoque en la satisfacción de los adultos mayores, quienes representan una parte importante de la población usuaria de servicios de salud pública. Aunque existen diferencias en los niveles de satisfacción entre diferentes estudios y contextos, este estudio muestra consistentemente altos índices de satisfacción en dimensiones como eficacia, seguridad y empatía.

Las dimensiones de seguridad y empatía fueron especialmente destacadas por los usuarios, lo cual sugiere que aspectos como la confianza en los profesionales de salud y la atención personalizada son críticos para la percepción positiva del servicio. Además, la aplicación del cuestionario inmediatamente después de recibir el servicio permitió capturar de manera precisa las percepciones de los usuarios, mejorando la fiabilidad de los resultados.

Para futuras investigaciones, sería valioso explorar más a fondo las razones detrás de las variaciones en la percepción de la calidad del servicio entre diferentes grupos demográficos y contextos geográficos. Esto podría proporcionar insights adicionales para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en instituciones de salud pública como SISOL.

En resumen, este estudio subraya la importancia de una atención de salud de calidad que no solo cumpla con los estándares técnicos, sino que también responda efectivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios, particularmente en el sector de adultos mayores, donde la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la calidad de vida y el bienestar de los pacientes.

## CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno declarado.

## REFERENCIAS

1. Pérez V, Maciá M, González V. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *J Healthc Qual Res.* 2018;33(6):334-42. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
2. Centro de Atención Médica SISOL SALUD [Internet]. Lima: Centro de Atención Médica SISOL SALUD; 2004 [citado em 2 ago. 2022]. Disponible en: <https://www.sisol.gob.pe/quienes-somos/>
3. Arosemena A, Marín E, Otiniano J. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018 [tesis de bachiller online]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado em 2 nov. 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/1456>
4. Kippenbrock T, Emory J, Lee P, Odell E, Buron B, Morrison B. A national survey of nurse practitioners' patient satisfaction outcomes. *Nurs Outlook.* 2019;67(6):707-12. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.04.010>
5. Carrillo Perea P, Dediego Vargas D. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia año 2020 [tesis de doctorado online]. Colombia: Universidad Santiago de Cali; 2020 [citado em 2 nov. 2023]. Disponible en: <http://5.161.118.10:8080/handle/20.500.12421/5114>

6. Pérez Sihuín R. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa en el Centro de Salud Independencia, Cusco-2018 [tesis de bachiller online]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2018 [citado em 10 out. 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3800>
7. Acuña P, Adrianzén S, Almeyda K, Carhuanchó J. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Horiz Med [Internet]. 2012 [citado em 2 ago. 2022];12(3):22-6. Disponible en: <https://bit.ly/3zWNtFK>
8. Klinger Marquinez S, Ibarra Imbachi A. Nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali-valle en el primer semestre de 2020 [tesis de doctorado online]. Colombia: Universidad Santiago de Cali; 2020 [citado em 10 out. 2022]. Disponible en: <https://repository.usc.edu.co/>
9. Cabello E, Chirinos L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered [Internet]. 2012 [citado em 2 ago. 2022];23(2):88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)
10. Espinoza SC, Novoa-Muñoz F. Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. Rev Panam Salud Publica. 2018;42:e65. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.65>
11. Loo E. Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del barrio Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, 2021. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena (Ecuador); 2022 [citado em 11 jan. 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7043>
12. Aranzazu G, Rodríguez M. Validez y confiabilidad de un cuestionario sobre satisfacción en usuarios de prótesis dentales totales. Rev Cienc Salud. 2022;20(2):1-15. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10795>
13. Infantes Gomez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Per Med Integr. 2017;2(2):133-9. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
14. Avila Vásquez N, Bazán Angulo O. Nivel de satisfacción de los pacientes de la clínica SANNA-Sánchez Ferrer sobre el cuidado de enfermería en tiempos de Covid-19, 2021 [tesis de bachiller online]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2022 [citado em 10 out. 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8498>
15. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, et al. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud Quintana Roo [Internet]. 2016 [citado em 10 out. 2022];9(35):11-5. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>