

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO**

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**EXPECTATIVAS Y PERCEPCION DEL USUARIO ADULTO
MAYOR EN RELACION A LA OFERTA DE SERVICIOS DE
SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE PILLCO MARCA- 2010**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

TESISTA : SIFUENTES HERRERA, Braulia

ASESORA: Lic. Enf. Clara Alicia IBAZETA VALDIVIESO

HUÁNUCO – PERÚ

2011

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación entre las expectativas y percepción del usuario adulto mayor en relación a la oferta de servicios salud. **MÉTODOS:** Se llevó a cabo un estudio descriptivo con una muestra de 348 usuarios adultos mayores del Centro Salud Pillco Marca del distrito de Pillcomarca, departamento de Huánuco durante el periodo 2010. Se utilizó una encuesta SERVQUAL en la recolección de los datos. Para la comprobación de las hipótesis se utilizó la correlación de Spearman. **RESULTADOS:** La relación de las expectativas y percepciones fue 0,093 y el p valor de 0,084; lo que indica la no relación de las variables. De igual forma las dimensiones revelaron que no hay relación respecto a la confiabilidad cuya r fue 0,082 y el p valor es 0,125; responsabilidad de cuya r es -0,006 y el p valor es 0,913; seguridad de cuya r es 0,015 y el p valor es 0,785; empatía cuya r es -0,002 y el p valor es 0,972 y en los aspectos tangibles la r es -0,015 y el p valor es 0,784. **CONCLUSIONES:** Ninguna dimensión de las expectativas tiene relación con el de las percepciones, por lo que las expectativas de los usuarios adultos mayores no guardan relación con la percepción de la atención de salud.

Palabras clave: Expectativa, percepción, calidad de atención, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles.