

## **Resumen**

El presente trabajo de tesis contribuirá con el proyecto de mejoramiento de la calidad en estructura, procesos y resultados de los Centros Ambulatorios del Adulto Mayor (CAAM) administrados por el IESS de la provincia de Pichincha, siendo un grupo prioritario de atención en salud, requieren ser tratados con los más altos estándares de calidad, para lo cual se han creado a nivel nacional programas con diferentes actividades acordes a las condiciones fisiológicas de cada uno, el Adulto Mayor sano, no representa ninguna limitación para realizar actividades, el Adulto Mayor enfermo, portador de uno o varios padecimientos crónico degenerativos inestables que requieren control médico sin complicaciones, ni cuidados de la familia o del hospital. Así mismo la calidad en estructura, procesos y resultados, son factores necesarios para poder manejar adecuadamente los programas de los Centros Ambulatorios del Adulto Mayor.

En la investigación realizada, se utilizó el método Gavilán, la técnica de observación así como los instrumentos de encuestas que fueron registrados en tablas de Excel, Los resultados obtenidos fueron que los Centros de Atención del Adulto Mayor, administrados por el IESS, no cumplen con estándares de calidad en estructura, procesos y resultados, sin embargo en las respuestas obtenidas mediante las encuestas de la satisfacción del usuario, a nivel de la provincia de Pichincha, en tres CAAM fueron Satisfactorias, con un porcentaje de aceptación mayoritario por parte del usuario Adulto Mayor.

Debido a que los resultados obtenidos en relación a la calidad, se propone realizar un modelo aplicativo para el mejoramiento de la Calidad, mediante la aplicación de estándares nacionales/ internacionales acorde a la normativa vigente del Ecuador en estructura, procesos y resultados.

**PALABRAS CLAVE:**

- **CALIDAD**
- **ADULTO MAYOR**
- **SATISFACCIÓN**
- **USUARIO.**

## **Abstract**

The present thesis work will contribute to the project of improvement of the quality in structure, processes and results of the Outpatient Centers of the Elderly (CAAM) administered by the IESS of the province of Pichincha-Ecuador, being a priority group of attention in health they need to be treated with the highest quality standards, for which programs have been created at the national level with different activities according to the physiological individually conditions, the healthy Senior Adult, does not represent any limitation to carry out activities, the elderly ill, carrier of one or several unstable chronic degenerative diseases that require medical control without complications, nor care of the family or hospital. Likewise, quality in structure, processes and results are necessary factors to be able to adequately manage the programs of the Outpatient Centers of the Elderly.

In the research conducted, the Gavilán method, the observation technique as well as the survey instruments that were recorded in Excel tables were used. The results obtained were that the Adult Care Centers, managed by the IESS, do not comply with standards of quality in structure, processes and results; however, in the answers obtained through surveys of user satisfaction, at the level of the province of Pichincha, three CAAM were Satisfactory, with a percentage of majority acceptances by the adult user Higher. Due to the results obtained in relation to the quality; it is proposed to develop an application model for the improvement of Quality, through the application of national international standards in accordance with Ecuador's current regulations on structure, processes and results.

### **KEYWORDS:**

- **QUALITY**
- **ELDERLY**
- **SATISFACTION**
- **USER**

