

Percepción de satisfacción de la atención brindada a los pensionados y jubilados en Casa de Día, ISSSTE, Morelia, Michoacán, México

Perception of satisfaction with the care provided to pensioners and retirees at Day House, ISSSTE, Morelia, Michoacán, México

Tinajero González María Guadalupe. Casa de Día del ISSSTE, Morelia, Michoacán

Correo. maría.tinajero@umich.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1582-7302>

Pérez Guerrero Ruth Esperanza. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Enfermería, Morelia, Michoacán.

Correo. ruth.perez@umich.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8991-0494>

Estrada Bedolla María del Rocío. Hospital Regional de Alta Especialidad del ISSSTE, Atapaneo, Michoacán

Correo. rocio.bedolla@umich.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3476-5071>

Santillán Ortiz Yolanda. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Enfermería, Morelia, Michoacán

Correo. yolanda.santillan@umich.mx ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-8302-9569>

Resumen

Introducción. El acelerado envejecimiento demográfico en Michoacán demanda servicios que trasciendan el modelo asistencial. Las casas de día son espacios estratégicos para el envejecimiento exitoso; no obstante, la calidad percibida en la interacción multidisciplinaria es determinante para garantizar el bienestar de una población con alta prevalencia de comorbilidades. **Objetivo General.** Evaluar la satisfacción de los pensionados y jubilados respecto a la atención brindada por el equipo multidisciplinario en la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán. **Objetivos Específicos.** Caracterizar a la muestra con base en sus variables sociodemográficas. Identificar las preferencias en la elección de actividades y talleres en los que participan los adultos mayores. Analizar la satisfacción de los pensionados y jubilados que asisten a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán. **Metodología.** Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal realizado de marzo a noviembre de 2025. La muestra fue de 102 usuarios (n=102) seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando de forma consecutiva a las pacientes que reunían los criterios de inclusión. Se aplicó el Cuestionario de Experiencia del Paciente (PEQ) para medir dimensiones de interacción, comunicación y organización. La investigación se apegó a la Declaración de Helsinki y al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación, garantizando la confidencialidad y el consentimiento informado. **Resultados.** Predominó el sexo femenino (83.33%) y el rango de edad de 61 a 70 años (42.15%). Aunque se identificaron indicadores positivos en la calidez del

personal de enfermería (71.6%) y las condiciones físicas del inmueble (69.6%), el 52% de los usuarios reportó una satisfacción global con deficiencias críticas. Solo el 4.9% calificó la experiencia como excelente. El indicador con menor desempeño fue la claridad de la información proporcionada (58.8%). **Conclusión.** Existe una brecha significativa entre la infraestructura institucional y la percepción de bienestar integral del usuario. La alta insatisfacción global sugiere una fragmentación en la atención multidisciplinaria, evidenciando la necesidad urgente de programas de capacitación en comunicación asertiva y gestión humanizada del cuidado para mejorar la experiencia subjetiva del adulto mayor.

Palabras clave: satisfacción del paciente, envejecimiento, calidad de la atención, percepción y seguridad.

Abstract

Introduction. The accelerated demographic aging in Michoacán demands services that transcend the care model. Day homes are strategic spaces for successful aging; However, the perceived quality of multidisciplinary interaction is decisive in ensuring the well-being of a population with a high prevalence of comorbidities. **General Objective.** To evaluate the satisfaction of pensioners and retirees with respect to the care provided by the multidisciplinary team at the ISSSTE Day House in Morelia, Michoacán. **Specific Objectives.** Characterize the sample based on its sociodemographic variables. Identify preferences in the choice of activities and workshops that older adults participate in. To analyze the satisfaction of pensioners and retirees who attend the ISSSTE Day House in Morelia, Michoacán. **Methodology.** Quantitative, descriptive and cross-sectional study carried out from March to November 2025. The sample consisted of 102 users (n=102) selected by non-probabilistic convenience sampling, consecutively selecting patients who met the inclusion criteria. The Patient Experience Questionnaire (PEQ) was applied to measure dimensions of interaction, communication, and organization. The research adhered to the Declaration of Helsinki and the Regulations of the General Health Law on Research, guaranteeing confidentiality and informed consent. **Results.** Females predominated (83.33%) and the age range was 61 to 70 years old (42.15%). Although positive indicators were identified in the warmth of the nursing staff (71.6%) and the physical conditions of the building (69.6%), 52% of the users reported an overall satisfaction with critical deficiencies. Only 4.9% rated the experience as excellent. The indicator with the lowest performance was the clarity of the information provided (58.8%). **Conclusion.** There is a significant gap between the institutional infrastructure and the perception of integral well-being of the user. The high global dissatisfaction suggests a fragmentation in multidisciplinary care, evidencing the urgent need for training programs in assertive communication and humanized care management to improve the subjective experience of the elderly.

Keywords: patient satisfaction; aging; quality of care; perception and security.

Introducción

El crecimiento de la población mundial que envejece se estima en 1400 millones en 2030 (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2025). México no es la excepción, se observa un proceso acelerado de envejecimiento demográfico, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía ([INEGI], 2021) y el Consejo Nacional de Población ([CONAPO], 2021) indican que la población de 60 años o más pasó del 6% en 1990 al 12% en 2020-2021, alcanzando cerca de 15 a 17 millones de personas. Se calcula que para 2050, 23 de cada 100 mexicanos serán adultos mayores. En Michoacán se estima que la población mayor de 60 años representa el 10% del total, debido al aumento de la esperanza de vida a 79.4 años para 2050 (Consejo Estatal de Población del Estado de Michoacán [COESPO], 2018).

El incremento del grupo de adultos mayores genera implicaciones significativas en diversos ámbitos. A nivel individual, se traduce en la ocurrencia de enfermedades crónicas degenerativas que requieren atención continua y especializada (OMS, 2025). Para la familia, representa una creciente carga de cuidados, especialmente cuando el 20% de las personas adultas mayores carece de afiliación a servicios de salud (INEGI, 2021). A nivel social, el envejecimiento demográfico plantea desafíos relacionados con la creación de entornos favorables, la integración de cuidados en la atención primaria y la provisión de cuidados a largo plazo. Finalmente, las instituciones de salud enfrentan presiones para adaptar sus servicios hacia un enfoque integral centrado en la persona que abarque el bienestar físico, mental y social de los adultos mayores (OMS, 2025).

Ante las demandas de bienestar integral, el envejecimiento exitoso introducido por Rowe y Kahn (1997) se ha consolidado como eje rector de la gerontología moderna que promueve la longevidad caracterizada por baja probabilidad de enfermedad, alta capacidad funcional física y cognitiva, y compromiso activo con la vida. Este enfoque ha impulsado la transición de modelos asistenciales tradicionales centrados en la enfermedad hacia modelos integrales que enfatizan la habilitación de las personas mayores para participar plena y eficazmente en la sociedad como mentores, cuidadores, innovadores y miembros de la fuerza de trabajo (Organización de las Naciones Unidas, 2002). En este contexto, entornos como las casas de día y estancias de adultos mayores, son ejemplo de espacios que garantizan la autonomía, el autocuidado y la dignidad, potenciando las capacidades del individuo independientemente de sus limitaciones. (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2002).

A nivel internacional, la evaluación de modelos de atención integral ha evolucionado desde la medición de resultados clínicos hacia la valoración de la experiencia del usuario como indicador de calidad (World Health Organization [WHO], 2022). Estudios en Europa y Asia (Chen et al., 2023) han demostrado que los centros de día reducen significativamente la institucionalización prematura,

siempre que la percepción de apoyo social sea alta. En el contexto latinoamericano, investigaciones en países como Chile y Argentina resaltan que la satisfacción del adulto mayor en estos espacios está intrínsecamente ligada a la calidez del trato y la eliminación de barreras burocráticas (Zapata & Varela, 2021).

En México, el estado del arte nacional refleja una proliferación de Casas de Día; no obstante, la literatura se ha centrado mayoritariamente en describir el perfil clínico de los asistentes o la prevalencia de enfermedades crónicas (Gutiérrez-Robledo et al., 2020), dejando en un segundo plano la evaluación sistemática de la calidad percibida en la interacción multidisciplinaria dentro de instituciones de seguridad social como el ISSSTE. Un ejemplo del enfoque de modelos de espacios para la atención del bienestar integral es la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán, México. En este centro se realizan actividades sociales, culturales, recreativas y de fomento deportivo, también se brinda atención integral de psicología, nutrición y enfermería, con el objetivo de lograr un envejecimiento saludable por medio de la autonomía de los pensionados y jubilados que acuden a las actividades. Sin embargo, la efectividad de estos espacios de atención integral no depende únicamente de su existencia formal, sino de la calidad percibida por el usuario durante la interacción con el equipo multidisciplinario.

La calidad de atención es un beneficio significativo de colaboración entre profesionales de diferentes disciplinas. Este enfoque mejora los resultados de la experiencia del paciente y la eficiencia en la prestación de los servicios de salud. Autores como Zas Ros et al., (2005) citado por Massip, (2008) definen la calidad total como una forma de vida organizacional donde el éxito se mide por la satisfacción de las demandas del usuario, en la práctica institucional del ISSSTE persisten retos en la articulación de los servicios de psicología, nutrición y enfermería. La literatura advierte que el éxito de estos modelos multidisciplinarios está condicionado a una comunicación asertiva y a sistemas de información sólidos que eviten la fragmentación del cuidado (Suter et al., 2009; NHS England, 2015).

A pesar de la existencia de marcos normativos que rigen las estancias, persiste una carencia de conocimiento específico sobre el impacto de la convergencia entre las áreas de psicología, nutrición y enfermería en la satisfacción subjetiva del jubilado. Se observa una desconexión en la literatura científica entre la gestión administrativa del servicio y la vivencia del envejecimiento exitoso “en sitio”. La evidencia empírica disponible es insuficiente para analizar la satisfacción de la población respecto a la oferta de actividades de las Casas de Día en el occidente de México.

La pertinencia de realizar una evaluación local en la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán, resulta imperativa. El Estado de Michoacán presenta una dinámica migratoria y sociodemográfica particular que incide en la soledad del adulto mayor; en consecuencia, este centro no solo opera como unidad de salud, sino que también constituye el principal nodo de red social para sus usuarios. Evaluar la calidad del servicio en este contexto no se limita a una tarea de auditoría, sino que representa una necesidad ética para garantizar que el modelo de “envejecimiento saludable”

propuesto por la institución se traduzca en bienestar tangible para los pensionados michoacanos, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Los adultos mayores que acuden a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, están satisfechos con la atención brindada por el equipo multidisciplinario? Esta brecha potencial entre el diseño del programa y la satisfacción real del jubilado plantea una interrogante crítica sobre la calidad del servicio, por lo que el estudio se propuso como objetivo: evaluar la percepción de satisfacción de la atención brindada a los pensionados y jubilados que acuden a Casa de Día, ISSSTE en Morelia, Michoacán.

Metodología

Estudio con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, observacional y transversal. Participaron los 370 pensionados y/o jubilados que acuden a las actividades culturales, recreativas y de fomento deportivo en la casa de día del ISSSTE; la muestra fue de 102 usuarios (n=102) seleccionados mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia, seleccionando de forma consecutiva a las pacientes que reunían los criterios de inclusión y que contestaron el instrumento previo consentimiento informado. Los criterios de selección para este estudio comprenden, en primera instancia, la inclusión de todas las personas pensionadas y jubiladas que participan activamente en las actividades culturales, recreativas y de fomento deportivo de la Casa de Día del ISSSTE, siempre que hayan otorgado su consentimiento para responder el cuestionario y mantenido una asistencia y permanencia regular en sus respectivos talleres durante el periodo del 1 de marzo al 31 de noviembre de 2025. Por otro lado, se establecieron como criterios de exclusión a todos aquellos usuarios que declinaron participar en el llenado del instrumento de recolección de datos; asimismo, como criterios de eliminación, se descartaron aquellos instrumentos que presentaron más de una respuesta por ítem o que se encontraban incompletos, garantizando así la integridad de la información analizada.

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Experiencia del Paciente (PEQ) Steine et al, (2001), que mide la satisfacción del paciente desde su experiencia; cubre varios aspectos de la interacción del paciente con la organización de atención médica, como la comunicación, la accesibilidad, la coordinación de la atención y la satisfacción general.

El PEQ no cuenta con una versión validada para población mexicana, por lo que la presente investigación constituye el primer ejercicio de adaptación del instrumento a este contexto. El instrumento fue modificado para incluir preguntas de opción múltiple, reduciendo y reorganizando los reactivos en 15 ítems distribuidos en dos dimensiones: la primera de datos sociodemográficos (ítems 1 al 5) y la segunda de percepción de la calidad de la atención (ítems 6 al 15). Se realizó una prueba piloto a 10 participantes estimando la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha=0.664$).

Se expuso a los participantes los propósitos de la investigación, además de asegurar la privacidad y el carácter voluntario de su participación en todo momento, cuidando su integridad y dignidad. También se procedió a la lectura del documento de consentimiento informado para proceder a la firma. En el estudio se tuvieron en cuenta las normativas ético-legales que rigen la investigación en humanos conforme al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (2014).

Resultados

La muestra quedó conformada por un total de 102 pensionados y jubilados que asisten regularmente a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán. En cuanto a la distribución por grupos etarios, se observó que la mayor concentración de usuarios se sitúa en el rango de 61 a 70 años, representando el 42.15% (n=43) del total. Le siguen, con igual representatividad, los grupos de 50 a 60 años y de 71 a 80 años, cada uno con un 26.47% (n=27). Finalmente, el grupo de adultos mayores de 81 años o más constituyó la minoría de la población atendida con un 8.82% (n=9). Esta distribución demográfica refleja una asistencia predominante de adultos mayores en la etapa de vejez joven y media, quienes mantienen una participación activa en los servicios institucionales (ver tabla No.1).

Tabla No. 1 Características sociodemográficas de los pensionados y jubilados que asisten a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán.

Edad	f	%
De 50 a 60	27	26.47%
De 61 a 70	43	42.15%
De 71 a 80	27	26.47%
De 81 a más	9	8.82%
Sexo	F	%
Femenino	85	83.33%
Masculino	17	16.67%
Institución en que se jubiló	F	%
IMSS	2	1.96%
ISSSTE	75	73.53%
SSM	9	8.82%
De ninguna de las anteriores	16	15.69%

Se observa una marcada prevalencia del sexo femenino, que representa el 83.33% (f=85) de los asistentes, frente a un 16.67% (f=17) del sexo masculino. En congruencia con el contexto del estudio, la gran mayoría de los usuarios se jubiló en el ISSSTE, alcanzando el 73.53% (f=75). El resto de la muestra se distribuye entre quienes no pertenecen a las instituciones listadas (15.69%, f=16),

jubilados de la Secretaría de Salud de Michoacán (SSM) con un 8.82% (f=9) y, en menor medida, del IMSS con un 1.96% (f=2).

En la tabla 2 se identifica que la actividad cultural se realiza en un 45.10% y la recreativa en un 37.25% siendo las de mayor aceptación por los usuarios lo que se ve reflejado en su bienestar. Es mayor la participación en un solo taller dando un 53.92%, sin embargo, se puede observar que un 33.33 % participa activamente en dos talleres siendo de gran relevancia ya que se encuentran activos por más tiempo. En un 68.63%, menciona que siempre es fácil acceder a las actividades de Casa de Día, dando oportunidad a iniciar las actividades en forma y tiempo.

Tabla No. 2 *Actividades y talleres en los que participan los pensionados y jubilados que asisten a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán.*

Tipo de Actividad que realiza	f	%
Cultural	46	45.10%
Recreativa	38	37.25%
Fomento deportivo	18	17.65%
Talleres en que participa		
Uno	55	53.92%
Dos	34	33.33%
Tres	12	11.76%
Más de tres	1	0.98%
La facilidad con la que se puede acceder a las actividades de casa de día es en forma y tiempo		
Siempre	70	68.63%
Casi siempre	30	29.41%
A veces	2	1.96%

Nota: Elaboración propia

La tabla 3 presenta la distribución del nivel de satisfacción global de los 102 pensionados y jubilados, revelando que el 52% (f=53) de la muestra percibe deficiencias críticas en la atención recibida en la Casa de Día del ISSSTE. Por su parte, el 43.1% (f=44) de los participantes reportó un nivel de satisfacción aceptable con oportunidades de mejora, mientras que sólo una minoría representativa del 4.9% (f=5) calificó el servicio con un grado de excelencia. Estos resultados evidencian un predominio de valoraciones negativas y moderadas que superan significativamente a los usuarios plenamente satisfechos, lo que sugiere una desconexión entre la operatividad del equipo multidisciplinario y las expectativas de bienestar integral de la población adulta mayor en el contexto local de Morelia.

Tabla No. 3 Satisfacción de los pensionados y jubilados que asisten a la Casa de Día del ISSSTE en Morelia, Michoacán.

Nivel de satisfacción	f	%
Deficiencia crítica	53	52
Aceptable	44	43.1
Excelencia	5	4.9

El análisis de frecuencias por ítem destaca indicadores positivos en dimensiones específicas; por ejemplo, el 71.57% de los usuarios manifestó que el personal de enfermería siempre muestra interés por hacer agradable su estancia, mientras que el 69.61% calificó las condiciones del espacio físico como óptimas de manera constante. Asimismo, se identificó que el 66.67% percibe el interés del equipo multidisciplinario en la atención brindada y el 58.82% considera que la información proporcionada es siempre clara y entendible. Estas cifras sugieren que, si bien existen elementos de calidad técnica y calidez humana bien valorados, estos no son suficientes para elevar la percepción de satisfacción integral, la cual permanece mayoritariamente en niveles de insuficiencia.

Discusión

Los resultados de la presente investigación revelan una realidad compleja en la Casa de Día del ISSSTE en Morelia: mientras que los componentes individuales del servicio son valorados positivamente, la percepción de satisfacción global es predominantemente deficiente (52%). Esta cifra contrasta significativamente con las experiencias reportadas en países del Reino Unido y naciones nórdicas, donde los asistentes suelen describir el servicio como "su vida" o un "salvavidas", reportando una mejora sustancial en su calidad de vida y sentido de pertenencia (Dabelko-Schoeny & King, 2010). Mientras que en contextos anglosajones y europeos el asistente manifiesta una conexión emocional profunda con el centro, en el contexto de Morelia existe una brecha crítica entre la operatividad del servicio y el bienestar integral percibido.

Al analizar las dimensiones específicas, los hallazgos en Morelia muestran similitudes con lo reportado por Hwasoon et al. (2019) en centros de día para demencia, donde la satisfacción con el ambiente físico y la infraestructura se encuentran entre los aspectos mejor evaluados. No obstante, el punto de ruptura surge en la satisfacción global. Esta discrepancia sugiere que, al igual que en el estudio realizado por Salinas y Geovanny (2017) en el centro "Rincón de Amor" en Ecuador, el usuario demanda algo más que infraestructura adecuada; se requiere un cuidado profundamente humanizado, paciencia y comprensión. Aunque en Morelia el 71.57% destaca el interés del personal de enfermería por hacer agradable la estancia; superando la percepción de cuidado poco humanizado del estudio ecuatoriano, este esfuerzo individual no logra compensar una evaluación

general deficiente, lo que podría indicar fallas en la gestión administrativa o en la articulación de la atención.

Por otro lado, los resultados se alejan de la experiencia chilena documentada por Araya et al. (2018) en los Centros Diurnos del Adulto Mayor (CDPM), donde los usuarios reportan una valoración positiva del servicio vinculada a una mejor funcionalidad e inserción social. En Morelia, la tensión identificada entre el interés percibido del equipo (66.67%) y la insatisfacción global sugiere que la atención podría estar fragmentada. Mientras que la literatura internacional enfatiza que el éxito de estos modelos radica en el "respeto mutuo" y en "sentirse comprendidos" (Hwasoon et al., 2019), en la Casa de Día del ISSSTE en Morelia la información clara y entendible solo es reportada por el 58.82%, lo que representa el indicador más bajo de los ítems sobresalientes y podría ser la clave de la insatisfacción general: una comunicación que, aunque bien intencionada, no es percibida como suficiente para las necesidades de salud y autonomía del jubilado.

Finalmente, es imperativo reconocer que, si bien la infraestructura y la calidez de enfermería son pilares sólidos, la "deficiencia crítica" reportada por más de la mitad de la muestra obliga a repensar el modelo de gestión. Los objetivos de las casas de día de promover un envejecimiento activo solo se alcanzarán cuando la percepción de la calidad técnica se traduzca en una experiencia subjetiva de satisfacción, integrando los beneficios de bienestar y funcionalidad observados en modelos exitosos de la región (Araya et al., 2018).

Conclusiones

El presente estudio permite concluir que la Casa de Día del ISSSTE en Morelia presenta una paradoja de calidad: posee una infraestructura óptima y un personal de enfermería altamente valorado por su calidez, pero carece de una estrategia de integración multidisciplinaria que impacte positivamente en la satisfacción global del usuario. La prevalencia de una deficiencia crítica (52%) en la percepción del servicio indica que el modelo actual de atención, aunque cumple con la seguridad física y el trato cordial, no logra satisfacer las expectativas de bienestar integral de los jubilados, quienes demandan una atención más personalizada y una comunicación más asertiva.

La Casa de Día en Morelia tiene el potencial de convertirse en un referente regional de envejecimiento saludable. Sin embargo, esto requiere transitar de un enfoque centrado en la administración de actividades a uno centrado en la experiencia del ser humano, donde la calidad se mida no por la cantidad de talleres ofrecidos, sino por la plenitud y satisfacción percibida por quienes dedicaron su vida al servicio público.

Para cerrar la brecha entre el diseño institucional y la experiencia subjetiva del adulto mayor, se proponen las siguientes estrategias de capacitación y mejora. Dado que la claridad de la información fue el indicador más bajo, es imperativo capacitar al equipo de nutrición, psicología y

enfermería en técnicas de comunicación efectiva y escucha activa, asegurando que el adulto mayor comprenda plenamente sus procesos de salud y se sienta partícipe de su propio plan de cuidado.

Basado en los hallazgos de la literatura internacional, el equipo multidisciplinario debe fortalecer sus competencias socioafectivas. La capacitación no debe limitarse a lo técnico, sino enfocarse en la paciencia, la empatía y el manejo de las necesidades emocionales del jubilado, transformando la atención asistencial en un acompañamiento digno.

Para evitar la fragmentación de la atención, se recomienda establecer reuniones de caso semanales donde las áreas de psicología, nutrición y enfermería coordinen objetivos comunes para cada usuario. Esto permitirá que el adulto mayor perciba un servicio unificado y no una serie de consultas aisladas.

Se sugiere integrar la aplicación periódica de instrumentos como el PEQ para monitorear el impacto de las capacitaciones y realizar ajustes operativos en tiempo real, garantizando que el centro funcione verdaderamente como un nodo de bienestar y no solo como un espacio de estancia.

Referencias

- Araya, A., Iriarte, E., Rioja, R., & González, G. (2018). Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor: Recomendaciones para mejorar su funcionamiento. *Gerokomos*, 29(1), 9–12.
<https://www.gerokomos.com/wp-content/uploads/2018/04/29-1-9.pdf>
- Chen, R., Eggleston, K., & Li, J. (2023). Day care centers and the health of the elderly: Evidence from longitudinal data in Asia. *Journal of Aging & Social Policy*, 35(2), 145–167.
<https://doi.org/10.1080/08959420.2022.2031356>
- Consejo Estatal de Población del Estado de Michoacán. (2018). *Proyecciones de Michoacán 2050*.
<https://coespo.michoacan.gob.mx/wp-content/uploads/2018/11/Proyecciones-Mich-2050.pdf>
- Consejo Nacional de Población. (2021). *Día Internacional de las Personas de Edad*. Gobierno de México.
<https://www.gob.mx/conapo/articulos/dia-internacional-de-las-personas-de-edad-284170?idiom=es>
- Dabelko-Schoeny, H., & King, S. (2010). In their own words: Participants' perceptions of the impact of adult day services. *Journal of Gerontological Social Work*, 53(2), 176–192.
<https://doi.org/10.1080/01634370903475936>
- Gutiérrez-Robledo, L. M., Kershenobich-Stalnikowitz, D., & García-Peña, C. (2020). *Envejecimiento y salud: Una propuesta para un plan de acción en México*. Academia Nacional de Medicina de México.
- Hwasoon, K., Lee, K., Jeong, S., & Lee, J. (2019). Satisfaction and experience of the elderly with dementia for the service provided by the dementia day care center. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(7), 609–627. <https://doi.org/10.5392/jkca.2019.19.07.609>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021, 29 de septiembre). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas Adultas Mayores (1° de octubre)* (Comunicado de prensa núm. 547/21). https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_ADULMAYOR_21.pdf
- Massip, C., Ortiz, R. M., Llantá, M. C., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- NHS England. (2014). *MDT development: Working toward an effective multidisciplinary/multiagency team*. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2015/01/mdt-dev-guid-flat-fin.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2002). *Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, 2002*. Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. <https://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/building-nat-capacity/mipaa-sp.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2025, 21 de febrero). *Envejecimiento: Población mundial*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/population-ageing>
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. (2014, 2 de abril). *Diario Oficial de la Federación*. (Original publicado en 1987). https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4), 433–440. <https://doi.org/10.1093/geront/37.4.433>
- Salinas, Z., & Geovanny, J. (2017). *Satisfacción de los beneficiados del proyecto atención integral para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores del Centro Diurno del Adulto Mayor "Rincón de Amor" del CASMH en el primer semestre del año 2015* (Tesis de Grado, Universidad de Cuenca). Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27445>
- Steine, S., Finset, A., & Laerum, E. (2001). A new, brief questionnaire (PEQ) developed in primary health care for measuring patients' experience of interaction, emotion and consultation outcome. *Family Practice*, 18(4), 410–418. <https://doi.org/10.1093/fampra/18.4.410>
- Suter, E., Arndt, J., Arthur, N., Parboosingh, J., Taylor, E., & Deutschlander, S. (2009). Role understanding and effective communication as core competencies for collaborative practice. *Journal of Interprofessional Care*, 23(1), 41–51. <https://doi.org/10.1080/13561820802338579>
- World Health Organization. (2022). *Age-friendly environments and the quality of life of older people: A global perspective*. WHO Press.

Zapata, C. A., & Varela, L. (2021). Satisfacción del usuario adulto mayor en centros de atención ambulatoria en América Latina: Una revisión sistemática. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45, Artículo e102.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.102>