



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en
Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla.
Junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Hidalgo Cucho, Diana Marilyn

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Hernández López

SECCIÓN:

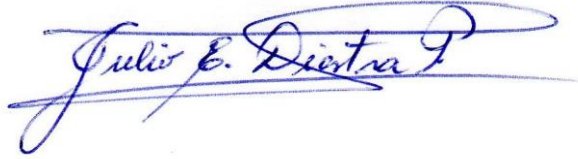
Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

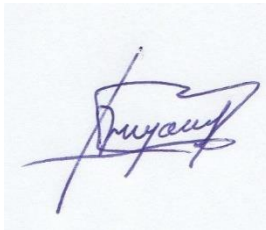
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PERÚ – 2018

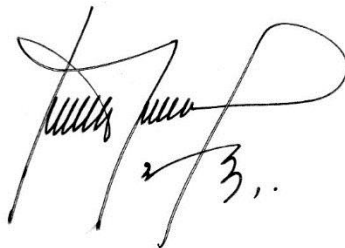
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por su inmensa bondad e iluminación y a mi madre Ruth por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud y reconocimiento al personal del Centro de Salud Subtanjalla por su apoyo y las facilidades brindadas para la realización del estudio.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla-Junio 2018; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, 11 de agosto del 2018

Índice

Página del jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	Xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación del estudio.....	38
1.6 Hipótesis.....	40
1.7 Objetivos.....	41
II MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	42
2.2 Variables, operacionalización.....	43
2.3 Población y muestra.....	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	48
2.5 Métodos de análisis de datos.....	53
2.6 Aspectos éticos.....	53
III. RESULTADOS.....	54
IV. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES.....	72

VII. REFERENCIAS.....	74
VIII ANEXOS	
• Instrumentos.....	78
• Validez de los instrumentos.....	83
• Matriz de consistencia.....	94
• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	96
• Base de datos de la prueba piloto	97

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Grado de Satisfacción de los Indicadores de Confiabilidad en el Personal de Enfermería.....	54
TABLA 2: Grado de Satisfacción de los Indicadores de Validez en el Personal de Enfermería.....	55
TABLA 3: Grado de Satisfacción de los Indicadores de Lealtad en el Personal de Enfermería.....	56
TABLA 4: Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.....	57
TABLA 5: Calidad de la Atención de los Indicadores de Elementos Tangibles en el Personal de Enfermería.....	58
TABLA 6: Calidad de la Atención de los Indicadores de Fiabilidad en el Personal de Enfermería.....	59
TABLA 7: Calidad de la Atención de los Indicadores de Capacidad de Respuesta en el Personal de Enfermería.....	60
TABLA 8: Calidad de la Atención de los Indicadores de Seguridad en el Personal de Enfermería.....	61
TABLA 9: Calidad de la Atención de los Indicadores de Empatía en el Personal de Enfermería.....	62
TABLA 10: Nivel de Calidad de Atención del Usuario Externo.....	63
TABLA 11: Relación entre el Nivel de Satisfacción y la Calidad de Atención del Personal de Enfermería.....	64

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad en el personal de enfermería.....	99
Gráfico 2: Nivel de satisfacción de la dimensión validez en el personal de enfermería	99
Gráfico 3: Nivel de satisfacción de la dimensión lealtad en el personal de enfermería.....	100
Gráfica 4: Nivel de satisfacción del usuario externo.....	101
Gráfico 5: Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en el personal de enfermería.....	101
Gráfico 6: Nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en el personal de enfermería.....	102
Gráfico 7: Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en el personal de enfermería.....	103
Gráfico 8: Nivel de calidad de la dimensión seguridad en el personal de enfermería.....	104
Gráfico 9: Nivel de calidad de la dimensión empatía en el personal de enfermería.....	105
Gráfica 10: Nivel de calidad de atención al usuario externo.....	105
Gráfico 11: Nivel de satisfacción según la calidad de atención del personal de enfermería.....	106

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018. **Materiales y Método:** El diseño es descriptivo Correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por los usuarios que asistieron al Consultorio de crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla ubicado en la Provincia y Departamento de Ica – Distrito Subtanjalla durante el año 2018. Muestra intencional estuvo constituida por 186 usuarios de 1 a 35 meses de edad que asistieron al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Subtanjalla, durante el mes de junio 2018. El muestreo fue probabilístico, conformado por 121 usuarios. Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta SERVQUAL., para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o Preguntas adaptado de Ramirez y Alvarez (2015) y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopiló los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida. **Resultados:** Sobre el **nivel de Satisfacción**, un 49,6%(60) de los usuarios externos consideran que la atención es **alta**; el 47,1%(57) es **media** y para el 3,3%(4) de los usuarios es **baja**. Sobre la **calidad de la atención** la evalúan como buena el 61,2%(74) y Muy buena el 35,5%(43). El Nivel de Satisfacción según la calidad de atención del personal de enfermería se observa, que para el 79,1% de los usuarios que recibieron **Muy buena** atención su nivel de satisfacción es **alto**, los pacientes con Buena calidad de atención el 66,2% se siente medianamente satisfecho y de los pocos usuarios con mala calidad de atención, el 50% se siente altamente satisfecho resultado considerado como no muy significativo por ser solamente 2 de los 4 usuarios. **Conclusiones:** Se determinó, que el nivel de satisfacción global del usuario externo tiene relación significativa con la calidad de atención ($X^2=33,54$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.

Palabras Clave: Satisfacción, Calidad de Atención, Usuario Externo, Servicio de Enfermería, Consultorio de Control de Crecimiento y desarrollo, Enfermera.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship that exists between the satisfaction of the external user and the quality of care in the Clinic of Growth and Development of the Subtanjalla Health Center, June 2018. **Method and materials:** The design is descriptive Correlational, cross section. The population consisted of users who attended the Clinic for growth and development of the Subtanjalla Health Center located in the Province and Department of Ica - Subtanjalla District during 2018. The intentional sample consisted of 186 users from 1 to 35 months of age who They attended the Office of Growth and Development at the Subtanjalla Health Center, during the month of June 2018. Sampling was probabilistic and consisted of 121 users. For the measurement of the study variables, the SERVQUAL survey technique was used. For the first variable that is satisfaction, 20 questions from Ramírez and Álvarez (2015) were applied or adapted and for the second variable, 30 items or questions were applied. based on SERVQUAL. To do this, the data was collected directly, taking into account the sample chosen. **Results:** On the Satisfaction level, 49.6% (60) of the external users consider that the attention is high; 47.1% (57) is medium and 3.3% (4) of users is low. On the quality of the attention they evaluate it as good 61.2% (74) and Very good 35.5% (43). The Level of Satisfaction according to the quality of attention of the nursing staff is observed, that for 79.1% of the users who received Very good attention their level of satisfaction is high, the patients with Good quality of attention 66.2% he feels moderately satisfied and of the few users with poor quality of attention, 50% feel highly satisfied, which is considered not very significant, since only 2 of the 4 users are. **Conclusions:** It was determined that the overall satisfaction level of the external user has a significant relationship with the quality of care ($X^2 = 33.54$), in the Subtanjalla Health Center's Growth and Development Office, during the period of June 2108.

Key Words: Satisfaction, Quality of Care, External User, Nursing Service, Growth and Development Control Office, Nurse.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

La calidad de la atención es un problema complejo originado por la interacción de seis áreas, propuestas por Galán Morera; en cuyo contexto se presta la atención, demanda, oferta, proceso, resultados e impacto (DOPRI).¹

Desde este punto de vista, la evaluación se puede realizar al final de la cadena utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad. Si el resultado del estudio es adverso para la calidad, el indicador nos permitirá identificar los vacíos en las áreas de evaluación y tomar medidas para su corrección.

Se considera calidad en la atención sanitaria, al conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para la población. Se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones, conducentes a una mejor prestación de servicios.²

En este sentido, el desarrollo de las ciencias médicas y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como trazador de excelencia en la prestación de los servicios.

Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como "satisfactor o no".

Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el Rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la Valoración del servicio prestado.³

Avedis Donavedian considera que calidad es "la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado". Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuán alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor".⁴

El personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de una concepción holística del hombre y la mujer. Por ello, los cuidados de enfermería, eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a niños sanos o enfermos y a sus familias que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la calidad de atención recibida, experimentando distintos niveles de satisfacción cuando a sus hijos se les proporcionan cuidados.⁵

Por ello, la salud en cuanto a calidad de vida es entendida como un derecho universal de las personas así como, el acceso y la calidad de acciones y servicios de salud, y el cuidado de enfermería también forma parte de ese derecho. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de los Servicios de Enfermería, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas y con prioridad los niños menores de 3 años, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.

Generalmente en los diversos Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención al interactuar con las madres cuyos niños fueron atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo refieren: “quieren atenderlo rápido”, “no sé porque se demora demasiado”, “deben atender rápido”, “entran y salen del consultorio a cada rato”, “no hay privacidad”, “Tengo miedo que mi hijo se enferme”, “interrumpen la atención en todo momento”, entre otras expresiones.

Por ello, teniendo en cuenta lo antes mencionado, se decidió realizar la investigación en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Subtanjalla a niños de 1 a 35 meses de edad.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

HERMINDA D.M. (2015); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE CUENCA, ECUADOR: El objetivo principal de esta investigación fue analizar la calidad de atención de la consulta externa, mediante la medición de la satisfacción recogida frente a los servicios obtenidos, se utilizó un diseño descriptivo transversal. La muestra probabilística de 287 personas. Aplicaron el interrogatorio SERVQHOS, el cual fue adecuado según los propósitos para la investigación. Esta encuesta fue aplicada a pacientes mayores de edad, posterior a la atención de la consulta externa. El análisis de la información se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando el programa SPSS en su versión 15,0. Tenemos que las variables discretas fueron trabajadas en número y porcentajes mientras que las variables continuas únicamente en promedio \pm desviación estándar. Se realizó el alfa de cronbach (0,86) y kruskalwallis y Chi cuadrado. Esta muestra estuvo dada por pacientes adultos jóvenes (35mas menos 14 años), el 76.3% de mujeres, con estado civil casado (46.7) con vivienda urbana (94.1) con educación media (46.7) con labor más común que

haceres domésticos (35.9) y sin seguro (77). El servicio donde más asistieron los pacientes fue medicina (55.1). Se registró valores altos de satisfacción en todo los departamentos y de manera global (77.4), con una significancia estadística (p menor a 0.05) existe un 76.3% de visitas subsecuentes. El grado de satisfacción alta tuvo una importancia estadística en las categorías subjetivas. Conclusión: se encontraron altos niveles de satisfacción en relación a la prestación global e individual lo que se refleja como una asistencia de calidad. La satisfacción del paciente se relaciona con la confianza que recibe del personal de salud ⁶

LENIS Y MANRIQUE (2015); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, cuyo objetivo fundamental de esta tesis consistió en determinar la calidad del cuidado del servicio de enfermería percibida por usuarios hospitalizados en una clínica privada en la ciudad de Barranquilla, Colombia. Materiales y métodos: la investigación es de carácter descriptivo, transversal y cuantitativo. Donde la muestra fue de 147 usuarios que tenía disposición de salida. Utilizaron el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE) la versión en español, anticipando el cumplimiento de los criterios de inclusión. Se consideró los aspectos normativos y éticos. La información fue organizada en Excel y procesadas en el sistema SPSS. Resultados la conformidad y las experiencias de los usuarios con el cuidado de enfermería estuvieron por sobre del 70% lo que refleja resultados positivos muy altos según el nivel de la CUCACE. Los resultados de asociación indicaron correspondencia entre las variables y el sexo mas no se logró encontrar asociación considerable con el resto de las variables sociodemográficas. El 58.5% eran mujeres mientras que 41.5% eran hombres. El 96.6% de los usuarios con el cuidado de enfermería no requiere mejora.

Discusión y conclusión: los usuarios tienen una positiva impresión sobre el cuidado que realiza enfermería recibido en la Institución con una calificación alta 93.2 para la dimensión de experiencia con el cuidado y del

78.1 en la otra dimensión que corresponde a satisfacción lo que se traduce que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los usuarios es buena. Éstos resultados tiene coherencia con lo encontrado en otros estudios similares a nivel nacional como internacional ⁷

MONTEIRO (2015); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE CHILE, Este trabajo presenta como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del cuidador (normalmente padres u otro acompañante) correlación a las dimensiones “estructura, proceso y resultado”. Según la investigación de Donabedian que tiene que ver con el control de salud infantil en un establecimiento de salud familiar karol Wojtyla, en la comuna de puente alto, así como la valoración por la atención recibida. Los datos obtenidos parten de encuestas hechas a los acompañantes de los menores que vinieron a los controles de salud infantil durante 13 semanas en lapso del mes de febrero del 2015. Según la identificación socio demográfico de los usuarios participes en esta investigación. La mayoría fueron mujeres (97%) con 28 años en promedio, madre del menor (93) dueña de casa (63) soltera (37) que termino la secundaria (47) y que tiene seguir de salud FONASA (56). Se observaron resultados positivos de conformidad por parte de los usuarios según las dimensiones analizadas. La “estructura” presento una mediana de 28 puntos (con mínimo de 7 y un máximo de 35). Referente al indicador “proceso” el promedio fue de 39.1 puntos (con mínimo de 9 y máximo de 45 puntos). La valoración de la dimensión “resultado” tuvo como puntaje asignado de 8.04 puntos (mínimo de 2 y con un máximo de 10 puntos). En relación a la calificación atribuida a la atención recibida la mayoría de las personas que fueron entrevistadas consideraron como “buena” (63%). Los resultados que se obtuvieron sugieren que la estimación de la satisfacción debe de ser diseñada de carácter continuo y a la vez ser considerada como una aptitud que permita tratar aspectos de la atención los cuales deben de ser mejorados y para conseguir fortalecer las acciones positivas ya realizadas. Los datos recolectados pueden ser

una buena estrategia para mejorar la atención de control de salud infantil la cual debería de ser de carácter sostenida en el tiempo.⁸

A nivel nacional

CABEZAS (2015); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU, esta investigación tuvo como objetivo principal es Describir los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Azapampa. La investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, prospectivo, de corte transversal y nivel correlacional. La población fue conformada por los 16 000 pobladores de la comunidad de Azapampa, donde la muestra estuvo conformada por 246 usuarios externos que asistieron al establecimiento, el tipo de muestreo usado fue el estratificado. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento la guía de encuesta. Las conclusiones de este trabajo fueron: Los factores humano, administrativos y de infraestructura, están relacionados con el grado de satisfacción de los pacientes, siendo sus coeficientes de relación adecuados y altos. En el factor humanitario vemos que tienen más relación la familiaridad que reciben, si son atendidos con una sonrisa y el tiempo que demora la atención, en los factores administrativos el conseguir cupos, tiempo de demora, equipos clínicos y suficiencia de personal del establecimiento de salud, son los que tienen más fuerza de relación con la satisfacción de los pacientes y dentro del elemento de infraestructura tienen más relación el número de consultorios, los ambientes y limpieza. Por lo obtenido notamos que existe relación estadísticamente considerable entre los factores humanos, administrativos y de infraestructura con la satisfacción de los pacientes, según la prueba Rho de Spearman y Chi Cuadrado⁹

LOPEZ (2014); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, PERU, esta investigación presento como objetivo el

determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital Santa rosa. Esta es una investigación de tipo cuantitativo de nivel aplicativo, así mismo utilizó método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres donde la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, la cual se aplicó previo consentimiento informado, obteniendo los siguientes resultados: del 100 % (es decir de las 81 madres), el 61% (que corresponde a 49) están medianamente satisfechas, mientras que el 22% (que corresponde a 18 madres) insatisfechas y el 17% (que corresponde a 14 madres) estuvieron satisfechas. En la dimensión técnica tenemos que el 48% (que corresponde a 39 madres) están medianamente satisfechas; el 32% (que corresponde a 26 madres) satisfechas y el 20% (que corresponde a 16 madres) insatisfechas. En la dimensión humana, tenemos que el 55% (que corresponde a 45 madres) medianamente satisfechas, el 25% (que corresponde 19 mamas) satisfecho y el 20% (que corresponde a 16 madres) insatisfechos; mientras que en la dimensión entorno, el 51% (que corresponde a 41 mamas) medianamente satisfechos, el 27% (que corresponde a 22 mamas) insatisfecho y el 22% (que corresponde a 9 mamas). Finalmente se concluyó que el nivel de satisfacción de las mamas sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; tenemos que la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados; seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño o niña en domicilio acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros ¹⁰

MENDIZABAL (2014); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, PERU, en esta investigación el objetivo general fue el determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la licenciada en enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo en el puesto de salud Señor de los Milagros en Chosica. Material y método: este estudio es de un nivel aplicativo, de tipo cuantitativo y método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 44 madres donde la técnica usada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la escala de Likert modificado, el mismo que se aplicó previo consentimiento informado. Entre los resultados obtenidos tenemos que del 100% (que corresponde a 44 madres), el 75% (33 madres) tienen satisfacción media, el 14% (6 madres) bajo y el 11% (5 madres) alto. En la dimensión humana tenemos que el 66% (32 madres) medio, el 27% (12 madres) bajo y el 9% (4 madres) alto. En la dimensión oportuna el 62% (27 madres) tienen medio, el 18% (8 madres) bajo y el 20% (9 madres) alto mientras que en la dimensión continua el 84% (37 madres) medio, el 7% (3 madres) bajo y el 9% (4 madres) alto, finalmente en la dimensión segura el 77% (34 madres) medio, el 11% (5 madres) bajo y el 12% (5 madres) alto. Siendo las conclusiones: la mayoría de madres presentan un nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo de media a baja referida a que cuando acude a consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explican los procedimientos, al final de la consulta le entrego las indicaciones de manera escrita, el tiempo de la consulta es la adecuada,, la decoración es adecuada, y al terminar la consulta la enfermera se despide; seguido esto de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta al estar la enfermera bien uniformada, responde a sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencias a la consulta de crecimiento y desarrollo y protege al niño/niña de caídas durante la atención. ¹¹

A nivel local

ESPINOZA (2016); TESIS MAESTRIA, UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTIN DE AREQUIPA, PERU, Esta investigación tuvo como objetivo general el determinar si existe relación entre las características personales y la percepción de la calidad de cuidados de enfermería recibidos en el consultorio de CRED. Este estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal y tipo correlación. La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, con una confiabilidad muestral del 95% quedando conformada al final por 73 madres donde el instrumento que se usó fue un formulario tipo cuestionario, siendo la técnica la entrevista. Obteniendo los siguientes resultados: solo existe relación entre la percepción que tienen las madres sobre la calidad del cuidado de enfermería recibida en el consultorio de CRED en el Hospital Santa María del Socorro con el grado de instrucción y su procedencia en el componente del entorno, sin embargo, no tienen relación con la edad. En el componente interpersonal vemos que no existe relación entre las características personales y la percepción de la calidad de cuidados de enfermería con respecto al grado de instrucción y la procedencia, sin embargo sí guarda relación con la edad. Llegando a la conclusión siguiente: se establece que no existe relación entre la edad de las madres y su percepción de la calidad de los cuidados de enfermería en su componente del entorno, sin embargo sí presenta relación en la edad de las madres y su percepción de la calidad en su componente interpersonal donde el 26% de las madres presentan edades entre los 20 y 25 años. De igual manera existe relación entre el grado de instrucción y su procedencia en su componente del entorno donde el mayor porcentaje tiene como grado de instrucción solamente de secundaria y proceden de zonas urbanas, lo cual no sucede en el componente interpersonal.

También debemos señalar que se determinó que el 82% de las madres que acuden al consultorio de CRED, perciben que la calidad de atención es mala, siendo el mayor porcentaje madres que proceden de zonas urbanas con un 31.5%. De igual forma el 82.2% de ellas expresaron que no se sienten satisfechas con los cuidados recibidos mientras que el 26% señalan que la causa ha sido por que atienden rápido. ¹²

1.3 Teorías relacionadas al tema

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

➤ **INSATISFACCIÓN**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

➤ **SATISFACCIÓN**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

➤ **COMPLACENCIA**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

1.3.1.3 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

➤ **CONFIABILIDAD**

En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

Análisis de la Confiabilidad:

Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente.

La ejecución de un análisis de la confiabilidad en un producto o un sistema debe incluir muchos tipos de exámenes para determinar cuan confiable es el producto o sistema que pretende analizarse. Una vez realizados los análisis, es posible prever los efectos de los cambios y de las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad del ítem.

Los diversos estudios del producto se relacionan, vinculan y examinan conjuntamente, para poder determinar la confiabilidad del mismo bajo

todas las perspectivas posibles, determinando posibles problemas para poder sugerir correcciones, cambios y mejoras en los productos o servicios.

➤ **VALIDEZ**

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento.

Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

➤ **LEALTAD**

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente.

Aún cuando la palabra suena acaso virtuosa y sin arte, la lealtad es un tema complejo por ejemplo: es evidente que hay lealtades buenas y lealtades malas, entre las buenas tendríamos conservar a un empleado que se ha lesionado en el oficio, a pesar de que la productividad se

perjudique. Una lealtad mala sería sin dudar, la obediencia de un subalterno que cumple las ordenes de su jefe sin importar que la acción ordenada sea fraudulenta. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, a nosotros mismos o viceversa.

La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida.

Es decir aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos.¹³

1.3.2 CALIDAD:

La calidad es el grado en que se cumple con los requisitos. Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer las necesidades o expectativas de nuestros clientes o usuarios. Es la creación de valor para los usuarios.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. Para el Premio Nacional a la Calidad: “La Calidad es una filosofía gerencial, en la cual la medida de lo que se hace es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente / usuario desde la primer vez y siempre”. La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre,

preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

1.3.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN:

En 1980, Donabedian, una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian, asimismo afirma que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos” ¹⁴

Según la Organización Mundial de la Salud, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda al servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio.

1.3.2.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

a) ELEMENTOS TANGIBLES

Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

b) FIABILIDAD

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado

siempre.

c) CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a 52 investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

d) SEGURIDAD

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

e) EMPATÍA

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

1.3.2.3 LAS ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad se pueden definir como las siguientes:

a) Investigar Y Entender Las Necesidades Y Expectativas De Los Clientes

La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

b) Comunicar Las Necesidades Y Expectativas De Los Clientes A Través De La Organización

La comunicación, debería de ser fluida y sin astucias, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

c) Medir La Satisfacción Del Cliente Y Actuar Según Los Resultados

Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vista a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.

d) Manejo Sistemático De Las Relaciones Con Los Clientes

El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.

e) Asegurar Una Aproximación Balanceada Satisfaciendo A Los Clientes Y Otras Partes Interesadas (Como Propietarios, Empleados, Proveedores, Financieros, Comunidades Locales Y La Sociedad Como Un Todo)

Si todo marcha bien, todo va bien. Para que todo marche bien, se debe dar que todo el mundo esté contento y no se produzcan

problemas (elementos de roce o desajustes) que interfieran en la producción. La organización, es algo más que un conjunto de directivos y trabajadores, involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa. Se deben tener las mejores intenciones hacia todo el mundo.

f) Motivar Al Personal De La Organización

Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán para mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

g) Promover La Iniciativa Individual Y La Creatividad

Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.

h) Incentivar La Responsabilidad Sobre Los Propios Resultados

Los miembros de la organización debieran actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.

i) Hacer Sentir A Los Integrantes De La Organización El Deseo De Participar Y Contribuir Al Proceso De Mejora Continua

Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir conveniente que estén concienciados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio

dinamismo de la organización.

j) Mejorar La Tecnología De La Organización

Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.¹⁵

1.3.2.4 ASPECTOS QUE COMPRENDEN LA CALIDAD

De atención Principios de la gestión de la calidad Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad son descritos como:

➤ ENFOQUE AL USUARIO:

En este principio resalta la importancia que las instituciones depende de manera directa e indirecta de los usuarios o pacientes y por tanto es necesario satisfacer y esforzarse para lograr cumplir con los requisitos excelentes a las expectativas. En ese sentido la sociedad es un actor principal, puesto que representa la comunidad de los individuos, como también las necesidades básicas de los mismos. Las necesidades son fijas, representan alto y bajos, son activas y cambiantes a lo largo del tiempo, más aún se convierte en exigentes, puesto que están más informados. Por ellos la sociedad como tal no solo debe esforzarse para identificar las necesidades y expectativas de los clientes si no también debe ofrecer soluciones mediante productos y servicios, gestionarlas e intentar superar esas expectativas cada día.

➤ LIDERAZGO:

Los líderes son aquellos que establecen o estructuran puentes o tejidos sociales, entre la unidad de propósito y la orientación de la institución. Además son los que crean y mantienen un entorno interior; ello implica

que los profesionales y trabajadores se involucren en el logro de los objetivos corporativos.

En efecto, el liderazgo comprende una secuencia que no solo afecta a los directivos de una organización, los cuales tienen a su cargo personal de planta. Más aún si existe una ruptura en este eslabón, definitivamente se rompe el liderazgo institucional.

➤ PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:

En todos los niveles o escalas constituye la esencia de una institución, y su compromiso total posibilita que las habilidades sean empleadas en el bienestar propio de la institución. En este aspecto, Maslow sostiene que la motivación es uno de los elementos fundamentales, así como también exige que una institución tenga un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones una institución no podrá lograr el compromiso de sus propios trabajadores.

➤ ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

Gestionar un producto implica en principio alcanzar eficientemente resultados que se generan a partir de las relaciones entre las actividades y los recursos e insumos. Desde luego el cambio consiste en la concepción de ``organización``. De este modo deja de ser una institución que brinda servicios o asesoría para consolidarse como una organización ejecutora de procesos que beneficie a los usuarios.

➤ ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:

Para lograr los objetivos de una institución se requiere identificar, entender y gestionar procesos que se interrelacionan como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia. El logro de metas u objetivos programados comprende el fin último de una empresa, sin embargo es necesario que la institución diagnostique de manera correcta los procesos interrelacionados.

➤ ENFOQUE CONTINUO:

Mejorar el desempeño exige una mirada integral de la institución; por tanto debe ser un objetivo estipulado en las cláusulas de la organización. Mejorar los procesos es un reto y un arduo trabajo que comprende el ciclo del Dr. E. Deming: planificar – desarrollar – controlar – actuar para el mejoramiento institucional.

➤ ENFOQUE BASADOS EN EVIDENCIAS PARA LA TOMA DE DECISIONES:

La toma de decisiones es el análisis progresivo de la información y los datos recogidos. En efecto, se genera un caos siempre y cuando lo que no se mide no se puede controlar.

➤ RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:

Adoptar un sistema de gestión para la calidad debe ser una decisión estratégica que lo debe tomar la dirección de cada institución. Para ello es necesario tener un diseño que permita a la organización identificar sus propias necesidades; perseguir sus objetivos particulares y desde luego proporcionar servicios que satisfaga a los proveedores. El éxito no obstante de una institución se logra a través de la reglamentación y sostenimiento del sistema de control de calidad diseñado para mejorar los procedimientos continuos.

1.3.2.5 TIPOS DE CALIDAD

❖ CALIDAD DESEADA:

Consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no.

❖ CALIDAD SATISFECHA:

En esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera.

❖ **LA CALIDAD QUE AGRADA:**

Si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas.

1.3.2.6 COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Identifica tres componentes en el proceso de la atención, por tanto facilita su propia evaluación:

a) Componente técnico:

Está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.

b) Componente interpersonal:

Es la conectividad que existe entre el usuario externo y le proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionara una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y medico) integrarse más en la calidad de atención.

c) El entorno:

Este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente cómodo y sin temor alguno se dispone a ser atendido.

1.3.2.7 CALIDAD DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA:

Se dice que “el ejercicio profesional de enfermería ha tenido a través del tiempo un ideal de calidad”.

Todo sistema de salud tiene objetivos definidos que se orientan a ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes. La calidad en un sistema de salud implica además que responda a las exigencias y necesidades de los usuarios. El trabajo de enfermería en las instituciones de salud no refleja en su mayoría el compromiso profesional ni vocacional, las causas pueden ser multifactoriales, observándose un desempeño rutinario, teniendo el personal capacidad para ofrecer algo más. Existen dos panoramas distintos en el rol de enfermería. De un lado están las enfermeras dedicadas, comprometidas que se esfuerzan por dar el mejor servicio, que buscan su desarrollo profesional, que agregan valor en sus procesos, que sugieren e innovan y luchan. Por el otro lado se ve enfermeras con falta de compromiso con su trabajo, las que son agresivas con los pacientes, las que son conformistas, etc. Se debe lograr una atención que logre plenamente sus objetivos, en beneficio de los pacientes, aun cuando se tengan objetivos personales, el objetivo en común es la satisfacción del paciente. Existen otros factores de la cultura de calidad aplicados a la atención de enfermería: Tener espíritu de servicio, involucrar a toda la institución, conocer bien el trabajo, cumplir con el trabajo, ser honestos, participar activamente, comunicar, ascender, medir, mejorar continuamente.

De acuerdo a todo lo definido anteriormente se puede decir que la calidad de atención en enfermería es “entender que el paciente es quien define la calidad de nuestro servicio. Es también esforzarse por complacer a los clientes y no conformarse únicamente con resolver sus problemas inmediatos. La calidad involucra a todo el personal, pero extensiva y constantemente a la enfermera”. La calidad en los servicios de enfermería es cumplir en forma sistemática los requerimientos que solicitan nuestros pacientes, proporcionando una atención de enfermería orientada a satisfacer sus necesidades o expectativas, aplicando los conocimientos, habilidades y técnicas de enfermería en el proceso, transformando los insumos y agregando valor, de tal forma que se entreguen salidas satisfactorias. En enfermería, la calidad es una necesidad que crece y es cada vez más importante. Si la calidad es una cultura, es una filosofía y una forma de ser y de hacer, conlleva la necesidad de perfeccionar nuestra forma de trabajar.

1.3.2.8 ROL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO.

La enfermera de CRED se encarga de promover la salud física y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, que tiene como base una atención integral considerando al niño como un ser biopsicosocial esto se evidencia en el paquete de servicios básicos de atención integral del niño. La enfermera desarrolla con habilidad y destreza procedimientos propios del consultorio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor) orienta a la madre, resuelve cualquier duda. Se debe considerar que el tiempo de espera para la consulta no debe durar más de 30 a 60 minutos y el tiempo de duración de la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo se debe tener en cuenta que ello puede variar de acuerdo a la demanda y la necesidad del niño, ya que una evaluación del desarrollo según Pauta Breve será en corto tiempo. Además, la enfermera cuenta, en especial, con conocimientos y bases teóricas que contemplan los valores y las

creencias de las personas como imprescindibles para poder establecer una relación de ayuda que permita intervenir y, en este caso, educar.

Todo este entorno de complejidad de los servicios aunado a las deficiencias presupuestarias, hace necesaria una reflexión sobre la necesidad de garantizar que la atención de Enfermería sea proporcionada con base a estándares de calidad que nos conduzcan a la mejora continua del cuidado que prestamos fundamentado en prácticas seguras con un amplio sustento del conocimiento de la disciplina que asegure que no se presenten deficiencias en dicho cuidado.¹⁶

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?

- ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia

El presente estudio se realizó en dicho establecimiento considerando las facilidades brindadas en cuanto al acceso a información y la buena disposición de las madres de familia a participar. Así mismo, se considera de suma importancia la mirada hacia los servicios de salud, enfatizando sobre todo la calidad de atención, y el rol que cumple la enfermera debido a la problemática suscitada en la idea principal de este estudio, sobre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud “Subtanjalla”.

Se espera que este estudio sea un insumo para siguientes investigaciones en los servicios de salud pública, y que de algún modo contribuya al desarrollo y crecimiento del conocimiento humano para mejorar cada vez el servicio al ciudadano.

1.5.2 Relevancia social

Esta investigación se justifica por su relevancia social, porque las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas fueron alcanzadas al Jefe de Establecimiento y al Personal de Enfermería, con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas para mejorar la satisfacción del usuario y la Calidad de atención en Consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Subtanjalla.

1.5.3 Implicancias prácticas

Esta investigación permitirá seguir precisando e investigando más factores sobre la satisfacción del usuario, que incidan o influyan en la calidad de atención, razón por la cual me motive a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones.

Asimismo, la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, implica tener en cuenta un mejor servicio de la evaluación de desarrollo psicomotor y evaluación nutricional; abarcando aspectos, como por ejemplo: aquella respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales de enfermería, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar el crecimiento y desarrollo de los niños. No obstante, en estos últimos años el tema de la calidad de atención en los consultorios de crecimiento y desarrollo es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En consecuencia, la calidad de atención de enfermería debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfactoria para los usuarios externos.

1.5.4 Valor teórico

El presente estudio permitió profundizar los aspectos teóricos más relevantes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos, de este modo se trata de mejorar las políticas públicas en el marco de la salud, más aun sabiendo que la institución pública ofrece a sus usuarios un servicio de calidad. De acuerdo a Oliver (citado por Thompson, 2005) indica que la satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario, la misma que a lo largo del tiempo, ha permitido ser evaluada de manera personalizada por el usuario externo, cita el autor: La satisfacción del cliente es vista por aquellas características específicas de lo tangible, también trata sobre la satisfacción a las respuestas emocionales. (p. 43). Por otro lado, Urriago (2010) argumenta que la calidad de atención es la valoración subjetivos realizadas por los usuarios cuando hacen uso de los

servicios de la salud, ésta a su vez comprende un conjunto de características que logra la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que se benefician (p. 18).

Sin embargo, es necesario lograr y establecer los objetivos y metas de la organización, consolidándose como un logro efectivo en la modernización del Estado.

1.5.5 Unidad metodológica

Por la utilidad metodológica; esta investigación estuvo enmarcada en un esquema lógico, sistémico y secuencial. Incluye un diseño de investigación que orienta el desarrollo de la investigación, con organización adecuada de datos estadísticos; que servirán de modelo para la realización de otras investigaciones.

Así mismo, en esta investigación, se tiene en cuenta nuevos métodos o una nueva estrategia que permitirá medir, ya sea la variable Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud “Subtanjalla”, utilizando instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad y desde luego pueda ser utilizada para futuras investigaciones.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

H2: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

H3: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

H4: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

H5: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

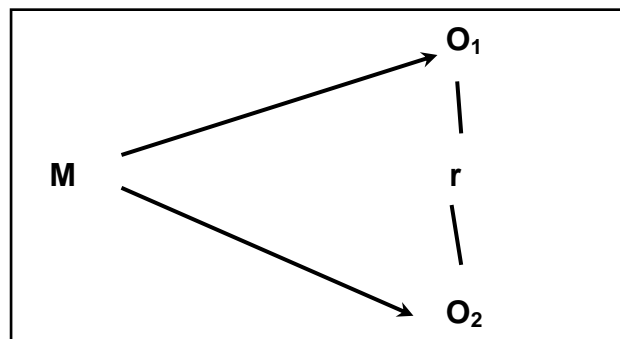
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño es descriptivo Correlacional, de corte transversal.

Descriptivo Correlacional: Porque examina la relación existente entre las variables.

Transversal: Porque los aspectos a investigar se captaron según se manifestaron en un período limitado de tiempo.



Dónde:

M= Muestra (121 niños de 1 a 35 meses de edad)

O₁= Observación de la variable 1 Satisfacción del usuario

O₂= Observación de la variable 2 Calidad de atención

R= Relación de las variables de estudio.

2.2 Variables, operacionalización

Variable1: Satisfacción del usuario.

Variable 2: Calidad de atención.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Satisfacción del usuario	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por la enfermera.	Aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, adaptada por Cabello E y Chirinos consta de 3 dimensiones. ¹⁷	Confiabilidad (ítems 1-8)	Cumplimiento del servicio promedio	Nominal
				Seguridad	
				Precisión del diagnóstico	
				Ambiente confiable	
			Validez (ítems 9-15)	Atención correcta	Nominal
				Eficiencia	
				Calidez	
				Satisfacción	
			Lealtad (ítems 16-20)	Compromiso del usuario	Nominal
				Participación activa	
				Respeto	
				Limitaciones	
				Motivación	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Calidad de atención.	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.	El instrumento de recolección de datos será un cuestionario de encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios de servicios de emergencia adaptada por Cabello E y Chirinos consta de 5 dimensiones. ¹⁷	Elementos Tangibles (Ítems 1 – 7)	Estados físicos	Nominal
				Limpieza de las instalaciones	
				Presentación personal de empleados	
				Materiales de comunicación	
				Sensibilización y área exclusiva	
			Fiabilidad (ítems 8 – 13)	Cumplimiento de servicios programados	Nominal
				Oportunidad de la atención de urgencias	
				Resolución de problemas	
				Cuidado en el registro de atención	
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	
				Disposición para	

			(ítems 14-18)	atender preguntas	Nominal
				Agilidad del trabajo para la atención inmediata	
			Seguridad (ítems 19-23)	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	Nominal
				Idoneidad del personal	
				Confianza	
				Cumplimiento de medidas de seguridad	
				Capacidad necesarias	
			Empatía (ítems 24-30)	Amabilidad en el trato	Nominal
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	
				Horarios adecuados	
				Claridad en las orientaciones brindados al usuario	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por los usuarios que asistieron al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla ubicado en la Provincia y Departamento de Ica – Distrito Subtanjalla durante el año 2018.

2.3.2 Muestra

Muestra intencional estuvo constituida por 186 usuarios de 1 a 35 meses de edad que asistieron al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Subtanjalla, durante el mes de junio 2018.

El muestreo fue probabilístico, donde, $P = M (121)$

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

$N =$ Tamaño de la población = 186 niños

$p =$ Probabilidad de éxito (satisfacción) = 0,34

$q =$ Probabilidad de fracaso (insatisfacción) = 0,66

$E =$ Error muestral = 0,05

$z =$ Nivel de confianza al 95% = 1,96 (Según la tabla de la normal estandarizada)

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + z^2 pq} = \frac{(1,96)^2 (0,34)(0,66)(186)}{(0,05)^2 (185) + (1,96)^2 (0,34)(0,66)} = \frac{160,3422}{1,32455} = 120,9$$

$$n = \frac{160,3422}{1,32455} = 121,0$$

$$n = 121$$

➤ Criterios de Inclusión:

- Madres de niños que recibieron por lo menos una consulta previa.

- Madres de niños de 1 a 35 meses de edad.
- Madres de niños que acepten participar en el estudio.
- Madres de niños de ambos sexos

➤ **Criterios de Exclusión:**

- Madres de niños que asistieron por primera vez al consultorio de crecimiento y desarrollo.
- Madres de niños que no den su consentimiento informado para el cuestionario.
- Madres con algún impedimento mental o limitaciones para comunicarse (sorda, muda o quechua hablante).
- Madres de niños recién nacidos y mayores de 35 meses de edad.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta SERVQUAL.

2.4.2 Instrumento

El instrumento mide 2 variables, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems o preguntas adaptado de Ramirez y Alvarez (2015) y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. Para ello se recopilará los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima y Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es:

(...) un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (p.258).

2.4.3 Confiabilidad

Los instrumentos de toma de datos se probaron previamente mediante una prueba piloto de 25 usuarios externos evaluados.

ALFA DE CRONBACH PARA EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

De la Prueba piloto con 20 preguntas a 25 usuarios externos, cuyas respuestas se adjuntan y luego procesadas con el software SPSS versión 25 para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach.

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	25	100,0	0,815	20
Excluidos	0	,0		
Total	25	100,0		

Valor considerado ACEPTABLE

ALFA DE CRONBACH PARA EL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	25	100,0	0,890	30
Excluidos	0	,0		
Total	25	100,0		

Valor considerado ACEPTABLE

2.4.4 Validación

Para la validez del instrumento se usó de la técnica de validación por expertos, la misma que pretende validar la intencionalidad del estudio con respecto a los ítems que posee el cuestionario.

JUICIO DE EXPERTOS (cuestionario de SATISFACCIÓN)

El cuestionario previamente fue presentado a 5 profesionales expertos en el tema de salud, con la finalidad de que opinaron con el valor favorable, representado por 1, a cada pregunta que cumplieran con los objetivos de la investigación y con 0 a las preguntas que no cumplieran con los objetivos. Los resultados se muestran aquí.

Ítems	EXPERTOS					PROBABILIDAD BINOMIAL
	A	B	C	D	E	
1	1	1	1	1	1	0,0312
2	1	1	1	1	1	0,0312
3	1	1	1	1	1	0,0312
4	1	1	1	1	1	0,0312
5	1	1	1	1	1	0,0312
6	1	1	1	1	1	0,0312
7	1	1	1	1	1	0,0312
8	1	1	1	1	1	0,0312
9	0	0	0	0	0	0,0312
10	0	0	0	0	0	0,0312

HIPÓTESIS (PARA CADA ÍTEM DEL 1 al 10)

H₀: La proporción de los jueces que dicen SI **es igual** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **NO HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es del 50%

H₁: La proporción de los jueces que dicen SI **es diferente** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **SI HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es diferente del 50%.

DISCUSIÓN:

Aplicando la Prueba Binomial, utilizando el software SPSS versión 25, a las respuestas de los 5 expertos para determinar concordancias; hemos encontrado que las probabilidades para los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario de SATISFACCIÓN son significativos al 0,0312 por ser menores al 5%

CONCLUSIÓN:

A un nivel de significación de 0,0312 (por ser menor del 5%) se RECHAZA la hipótesis H_0 por lo que la proporción de los jueces que dicen SI a cada uno de los 10 ítems **es diferente** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **SI HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es diferente del 50%.

FORMULA PARA CALCULAR PROBABILIDADES DE LA BINOMIAL

$$P(X = x) = \frac{n!}{x!(n-x)!} p^x q^{n-x}$$

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

x = Casos deseados = 0, 1, 2, 3, ..., n

n = Número de experimentos Bernoulli

JUICIO DE EXPERTOS (cuestionario de CALIDAD)

El cuestionario previamente fue presentado a 5 profesionales expertos en el tema de salud, con la finalidad de que opinaron con el valor favorable, representado por 1, a cada pregunta que cumplían con los objetivos de la investigación y con 0 a las preguntas que no cumplían con los objetivos. Los resultados se muestran aquí.

Ítems	EXPERTOS					PROBABILIDAD BINOMIAL
	A	B	C	D	E	
1	1	1	1	1	1	0,0312
2	1	1	1	1	1	0,0312
3	1	1	1	1	1	0,0312
4	1	1	1	1	1	0,0312
5	1	1	1	1	1	0,0312
6	1	1	1	1	1	0,0312
7	1	1	1	1	1	0,0312
8	1	1	1	1	1	0,0312
9	0	0	0	0	0	0,0312
10	0	0	0	0	0	0,0312

HIPÓTESIS (PARA CADA ÍTEM DEL 1 al 10)

H₀: La proporción de los jueces que dicen SI **es igual** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **NO HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es del 50%

H₁: La proporción de los jueces que dicen SI **es diferente** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **SI HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es diferente del 50%.

DISCUSIÓN:

Aplicando la Prueba Binomial, utilizando el software SPSS versión 25, a las respuestas de los 5 expertos para determinar concordancias; hemos encontrado que las probabilidades para los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario de **CALIDAD** son significativos al 0,0312 por ser menores al 5%

CONCLUSIÓN:

A un nivel de significación de 0,0312 (por ser menor del 5%) se RECHAZA la hipótesis H₀ por lo que la proporción de los jueces que dicen SI a cada uno de los 10 ítems **es diferente** a la de los jueces que dicen NO. Es decir que entre los jueces **SI HAY CONCORDANCIA**, pues la proporción es diferente del 50%.

FORMULA PARA CALCULAR PROBABILIDADES DE LA BINOMIAL

$$P(X = x) = \frac{n!}{x!(n-x)!} p^x q^{n-x}$$

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

x = Casos deseados = 0, 1, 2, 3, ..., n

n = Número de experimentos Bernoulli

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados con la estadística descriptiva presentando tablas, gráficos, cálculos de porcentajes que corresponden a cada una de las 5 categorías asignadas a las preguntas de los dos cuestionarios; y para la contrastación de las hipótesis se utilizó la estadística inferencial mediante la prueba Chi – cuadrado para determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio; otra prueba usada, de la estadística inferencial, fue la Prueba Binomial con la que se determinó la existencia de concordancia entre los expertos sobre las preguntas de los cuestionarios y para el cálculo del coeficiente de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach; utilizando en todos ellos el software SPSS versión 25.

2.6 Aspectos éticos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para la realización del presente trabajo se hicieron las coordinaciones respectivas con la Jefatura del Centro de Salud Subtanjalla. Las madres de niños encuestadas, son aquellas que terminaron su consulta en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, antes del llenado, se solicitará su previa autorización para el llenado del formato de encuesta.

Durante la aplicación de la encuesta, se les explica las razones y motivos del estudio, a la vez se les garantizara la confidencialidad de los datos obtenidos.

III.RESULTADOS

TABLA 1 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS INDICADORES DE CONFIABILIDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	CONFIABILIDAD									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Considera usted que la enfermera es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	3	2,5	5	4,1	40	33,1	63	52,1	10	8,3
2. La enfermera le brindó seguridad al momento de la atención	2	1,7	7	5,8	38	31,4	56	46,3	18	14,9
3. La enfermera fue clara con el diagnóstico	2	1,7	11	9,1	37	30,6	54	44,6	17	14,0
4. El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	6	5,0	18	14,9	37	30,6	45	37,2	15	12,4
5. Se siente cómodo cuando le atiende la enfermera.	3	2,5	7	5,8	38	31,4	58	47,9	15	12,4
6. La enfermera muestra un cuidado especial cuando examina al niño	2	1,7	10	8,3	35	28,9	57	47,1	17	14,0
7. La enfermera es carismática y usted se siente acogida en la atención	4	3,3	10	8,3	36	29,8	52	43,0	19	15,7
8. La enfermera toma su tiempo para explicar que procedimientos que va a realizarle a el niño	3	2,5	14	11,6	38	31,4	48	39,7	18	14,9
PROMEDIO	3	2,6	10	8,4	38	31,0	57	44,7	16	13,3

En la tabla 1 se presenta la **confiabilidad** de los usuarios en el cumplimiento del servicio que le brindan las enfermeras del Centro de Salud de Subtanjalla es considerada como buena; el 44,7% (54) de los usuarios está de acuerdo y el 13,3% (16) totalmente de acuerdo con la seguridad al momento de la atención, que las enfermeras son responsables y cumplen con sus horarios de trabajo, que muestran un cuidado especial cuando examina al niño y se sienten cómodos cuando lo atiende la enfermera. Solamente el 8,4%(10) está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo el 2,6% (3) con la confiabilidad de sus niños.

TABLA 2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS INDICADORES DE VALIDEZ EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	VALIDEZ									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9. Cree usted que la enfermera realiza una atención adecuada	1	0,8	9	7,4	37	30,6	59	48,8	15	12,4
10. Cree usted que el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice una buena atención	10	8,3	11	9,1	44	36,4	46	38,0	10	8,3
11. Normalmente los pacientes tiene que esperar mucho tiempo en la sala de espera	10	8,3	18	14,9	38	31,4	43	35,5	12	9,9
12. Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por la enfermera	4	3,3	12	9,9	33	27,3	63	52,1	9	7,4
13. La enfermera suele explicar en qué consistirá el control de crecimiento y desarrollo antes de empezar	3	2,5	7	5,8	43	35,5	55	45,5	13	10,7
14. Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	3	2,5	9	7,4	46	38,0	45	37,2	18	14,9
15. La enfermera es eficiente en su trabajo.	5	4,1	13	10,7	35	28,9	55	45,5	13	10,7
PROMEDIO	5	4,3	11	9,3	40	32,6	52	43,2	13	10,6

La dimensión **validez** es la atención correcta, eficiente y con calidez que brindan las enfermeras es considerada como buena por los usuarios externos del Centro de Salud como se puede observar en la tabla 2 el 43,2% (52) y el 10,6%(13) respectivamente, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención brindada por la enfermera, atención adecuada, eficiencia en el trabajo por la enfermera y que la enfermera suele explicar en qué consiste el control de crecimiento y desarrollo antes de empezar.

TABLA 3 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS INDICADORES DE LEALTAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	LEALTAD									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
16. Usted cumple con asistir a sus citas	2	1,7	11	9,1	26	21,5	65	53,7	17	14,0
17. Usted participa activamente en las actividades de enfermería que realiza el centro de salud	9	7,4	5	4,1	40	33,1	62	51,2	5	4,1
18. Usted trata con respeto a la enfermera	1	0,8	3	2,5	22	18,2	68	56,2	27	22,3
19. Usted comprende las limitaciones que hay para brindar la atención en el servicio de enfermería	3	2,5	4	3,3	28	23,1	71	58,7	15	12,4
20. Usted se encuentra motivado por la atención recibida	10	8,3	18	14,9	22	18,2	56	46,3	15	12,4
PROMEDIO	5	4,1	8	6,8	28	22,8	65	53,2	16	13,1

Con respecto a la **Lealtad** definida como el compromiso del usuario, su participación activa, el reconocimiento de las limitaciones y la motivación recibida, los resultados de las encuestas mostradas en la tabla 3 indican que el 53,2%(64) y el 13,1%(16) están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con brindarle mucho respeto a la enfermera, porque comprenden las limitaciones que hay en el centro de salud para brindar una mejor atención y que cumplen con asistir a las citas que le programan.

TABLA 4 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SATISFACCIÓN	Número de pacientes	Porcentaje
Baja	4	3,3
Media	57	47,1
Alta	60	49,6
TOTAL	121	100

Sobre el **nivel de Satisfacción**, una de las variables principales en este estudio, obtenida con las tres dimensiones analizadas anteriormente, confiabilidad, validez y lealtad, en la tabla 4 se presenta a un 49,6%(60) de los usuarios externos quienes consideran que la atención que prestan las enfermeras del consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Subtanjalla es **alta**; el 47,1%(57) opinan que la satisfacción es **media** y para solamente el 3,3%(4) de los usuarios es **baja**.

La mayoría de los usuarios consideran que confían en el cumplimiento del servicio que le brindan las enfermeras del Centro de Salud de Subtanjalla, se sienten seguros con la atención y cuidado especial al examinar al niño, la eficiencia del persona y por ello participan activamente cumpliendo con asistir a las próximas citas a pesar de las limitaciones que hay en el centro.

TABLA 5 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS INDICADORES DE ELEMENTOS TANGIBLES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	ELEMENTOS TANGIBLES									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud es agradable	2	1,7	9	7,4	38	31,4	62	51,2	10	8,3
2, El consultorio de crecimiento y desarrollo siempre está limpio y ventilado	1	0,8	9	7,4	40	33,1	59	48,8	12	9,9
3. El personal de enfermería del centro de salud suele estar bien presentable	1	0,8	9	7,4	39	32,2	60	49,6	12	9,9
4.El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales informativos que te llamen la atención	3	2,5	8	6,6	47	38,8	51	42,1	12	9,9
5.El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	45	37,2	12	9,9	28	23,1	33	27,3	3	2,5
6.El centro de salud con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias.	8	6,6	18	14,9	42	34,7	48	39,7	5	4,1
7.El centro de salud dispone de un área exclusiva para el consultorio de crecimiento y desarrollo	5	4,1	12	9,9	38	31,4	55	45,5	11	9,1
PROMEDIO	9	7.7	11	9,1	39	32,1	53	43,5	9	7,6

Para el análisis de la calidad de la atención, segunda variable principal de este estudio, se ha considerado cuatro dimensiones, entre ellas se tiene en la tabla 5 a los **elementos tangibles** del Centro de Salud que es calificada por la mayoría de los usuarios externos como buena, donde el 43,5%(53) y el 7,6%(9) están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la limpieza, la buena ventilación y agradable el ambiente donde se atiende a los niños contando con la buena presentación del personal de enfermería. Sólo el 7,7%(9) están totalmente en desacuerdo y el 9,1%(11) en desacuerdo con estos indicadores.

TABLA 6 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS INDICADORES DE FIABILIDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	FIABILIDAD									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8.La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos	1	0,8	6	5,0	47	38,8	54	44,6	13	10,7
9, La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada	3	2,5	9	7,4	45	37,2	50	41,3	14	11,6
10.La información sobre el control de crecimiento y desarrollo que se ofrece en el centro de salud es adecuada	2	1,7	4	3,3	47	38,8	54	44,6	14	11,6
11. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones	8	6,6	15	12,4	43	35,5	43	35,5	12	9,9
12.La farmacia del centro de salud cuenta con suplementos nutricionales y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño.	2	1,7	8	6,6	30	24,8	66	54,5	15	12,4
13.El compartir de los insumos traería enfermedades a otros niños	3	2,5	10	8,3	46	38,0	53	43,8	9	7,4
PROMEDIO	3	2,6	9	7,2	43	35,5	53	44,1	13	10,6

Los usuarios externos del Centro de Salud están en un 44,1%(53) de acuerdo y otros 10,6%(13) totalmente de acuerdo con la definición de **fiabilidad**, como el cumplimiento de servicios programados, las oportunidades de la atención de urgencias, la resolución de problemas y el cuidado en el registro de atención; destacando que la atención es igual para todos, respetando el orden de llegada en la atención, con una adecuada información del sobre el control del crecimiento y desarrollo del niño y con una farmacia que cuenta con suplementos nutricionales y antiparasitarios que indica la enfermera. Solo un 2,6%(3) están totalmente en desacuerdo y el 7,2%(9) en desacuerdo con los indicadores señalados en la tabla 6.

TABLA 7 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS INDICADORES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	CAPACIDAD DE RESPUESTA									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
14.La enfermera anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica	2	1,7	7	5,8	35	28,9	65	53,7	12	9,9
15.La enfermera suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del niño	5	4,1	11	9,1	46	38,0	51	42,1	8	6,6
16.La enfermera brinda información clara y comprensible sobre la administración de micronutrientes, sulfato ferroso, retinol y antiparasitarios	1	0,8	8	6,6	40	33,1	60	49,6	12	9,9
17.Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas y te las aclara	1	0,8	7	5,8	39	32,2	60	49,6	14	11,6
18.Consideras que es importante empezar y terminar la suplementación con micronutrientes para prevenir la anemia en niños	0	0	6	5,0	32	26,4	60	49,6	23	19,0
PROMEDIO	2	1,5	8	6,5	38	31,7	59	48,9	14	11,4

La sencillez de los trámites para la atención, la disposición para atender preguntas y la agilidad del trabajo para la atención inmediata es la definición que damos a la **capacidad de respuesta** por parte de la enfermera, y en este centro de salud los resultados de la encuesta mostrados en la tabla 7 indican que el 11,4 %(14) de los usuarios externos la consideran totalmente de acuerdo y el 48,9%(59) de acuerdo, reconociendo que la enfermera está atenta a sus dudas, aclarándoles con imágenes sobre el cuidado del niño y brindándole información clara sobre la administración de micronutrientes.

TABLA 8 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	SEGURIDAD									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
19. Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios	3	2,5	7	5,8	40	33,1	59	48,8	12	9,9
20. La enfermera que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad	0	0	9	7,4	43	35,5	52	43,0	17	14,0
21. Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud	2	1,7	10	8,3	36	29,8	57	47,1	16	13,2
22. Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende la niño	1	0,8	13	10,7	46	38,0	49	40,5	12	9,9
23. Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	3	2,5	10	8,3	28	23,1	66	54,5	14	11,6
PROMEDIO	2	1,5	10	8,1	39	31,9	56	46,8	14	11,7

La calidad de la atención en **seguridad** considerada como la oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos, cumplimiento de las medidas de seguridad, idoneidad del personal y confianza son indicadores que los usuarios externos del centro de salud en los resultados de la tabla 8 el 46,8%(56) los aceptan totalmente, siendo los más significativos el de reconocer que la enfermera tiene la capacidad para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo del niño y por ello confían en su atención; también se reconoce que las enfermeras dan soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios, el 11,7%(14) están totalmente de acuerdo; en cambio sólo el 1,5%(2) y el 8,1%(10) están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente.

TABLA 9 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS INDICADORES DE EMPATÍA EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADORES	EMPATÍA									
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
24.En el primer contacto que se tiene con las enfermeras, por lo general se presenta amablemente	1	0,8	8	6,6	43	35,5	55	45,5	14	11,6
25.La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño	0	0	9	7,4	42	34,7	56	46,3	14	11,6
26.La enfermera asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud	2	1,7	8	6,6	39	32,2	59	48,8	13	10,7
27.Consideras que la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo tuvo paciencia	0	0	11	9,1	35	28,9	55	45,5	20	16,5
28.Consideras que durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, la enfermera respetó tu privacidad	2	1,7	9	7,4	32	26,4	59	48,8	19	15,7
29.Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecúan a las necesidades de las personas	2	1,7	15	12,4	36	29,8	55	45,5	13	10,7
30.Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes	4	3,3	9	7,4	37	30,6	56	46,3	15	12,4
PROMEDIO	2	1,3	10	8,1	38	31,2	56	46,7	15	12,7

La amabilidad en el trato, la comprensión de las necesidades de los usuarios, los horarios adecuados, la claridad en las orientaciones reflejan la **empatía** de la enfermera, por tal razón los usuarios externos, según los resultados de la tabla 9 el 46,7%(56) están de acuerdo y el 12,7%(15) totalmente de acuerdo con estos criterios, señalando primeramente que la enfermera siempre con su paciencia y respeto a la privacidad durante el control asumiendo el deseo de atención con mucha empatía. En cambio sólo el 1,3%(2) están totalmente en desacuerdo y el 8,1%(10) en desacuerdo

TABLA 10 NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

ATENCIÓN	Número de pacientes	Porcentaje
Mala	4	3,3
Buena	74	61,2
Muy buena	43	35,5
TOTAL	121	100

La calidad de la atención para este estudio considera dos conceptos básicos el de la eficacia y de la eficiencia, analizada en base a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con los datos de la tabla 10, los usuarios del Centro de Salud de Subtanjalla la evalúan como buena para el 61,2%(74) y Muy buena el 35,5%(43); resaltando la resolución de los problemas de los usuarios, el respeto por el turno de atención con entera responsabilidad, adecuada información del control aclarando con imágenes sobre el cuidado del niño, cumplimiento de las medidas de seguridad y el respeto a la privacidad durante el control.

TABLA 11 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN						TOTAL	
	Mala		Buena		Muy buena			
	n	%	N	%	n	%	n	%
Baja	1	25	1	1,4	2	4,7	4	3,3
Media	1	25	49	66,2	7	16,3	57	47,1
Alta	2	50	24	32,4	34	79,1	60	49,6
TOTAL	4	100	74	100	43	100	121	100

Anteriormente se ha analizado el **nivel de satisfacción** y después la **calidad de atención** en forma independiente y en ambas variables la mayoría de los usuarios externo del Centro de Salud muestran una alta satisfacción por la atención recibida por el personal de enfermería y destacan suficiencia a pesar de las limitaciones del Centro de salud.

En la tabla 11 mostramos como se relacionan ambas variables a la vez y se puede observar en estos resultados, que para el 79,1%(34) de los usuarios que recibieron **Muy buena** atención su nivel de satisfacción es **alto**.

Dentro de los pacientes con Buena calidad de atención, una mayoría del 66,2%(49) se siente medianamente satisfecho.

De los pocos usuarios con mala calidad de atención, el 50% se siente altamente satisfecho resultado considerado como no muy significativo por ser solamente 2 de los 4 usuarios.

Concluimos que se observa una fuerte relación desde los niveles medio para arriba con 66,2% (49) y 79,1%(34) respectivamente.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS

H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 5%

ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Chi – cuadrado $\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$

DATOS:

SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN			TOTAL
	Mala	Buena	Muy buena	
Baja	1	1	2	4
Media	1	49	7	57
Alta	2	24	34	60
TOTAL	4	74	43	121

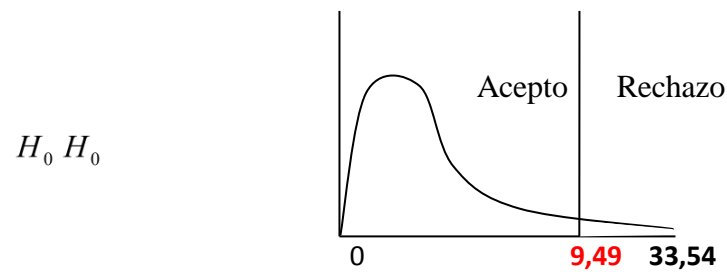
CÁLCULO DE CHI CUADRADO: Según el software SPSS versión 24 obtenemos

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,5 41^a	4	0,000
Razón de verosimilitudes	32,2 32	4	0,000
Asociación lineal por lineal	15,3 49	1	0,000
N de casos válidos	121		

ESTADÍSTICO DE TABLA: Para un nivel de significación del 5% y 4 grado de libertad $\chi^2 = 9,49$

GRÁFICO: Con los valores de χ_c^2 y χ_t^2 en el gráfico



DISCUSIÓN: Como el valor de Chi cuadrado calculado 33,54 es mayor que el Chi cuadrado estándar 9,49 tomado de la tabla cae en la zona de rechazo H_0

CONCLUSIÓN: Con un nivel de significación del 5% los datos muestran evidencia para afirmar que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPOTESIS 1.	Gráfico Chi- cuadrado	CONCLUSIÓN
<p>H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. del Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>		<p>Si Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo.</p>
<p>H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>		<p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>
<p>H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>		<p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>
<p>H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>		<p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>
<p>H₀: No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>		<p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo</p>

IV. DISCUSIÓN

- El nivel de satisfacción, según las expectativas y percepciones de los usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla, es considerada como alta 49.6%(60), no correspondiéndose con los estudios realizados en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por Mendizabal¹¹; en cuyo estudio el 75% (33 madres) tienen satisfacción media, el 14% (6 madres) bajo y el 11% (5 madres) alto. En el presente trabajo de investigación se reporta además niveles aceptables de satisfacción en la dimensión: confiabilidad, validez, lealtad, sin embargo es preciso indicar que según diversos estudios los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos y privados varían ostensiblemente.
- En relación a la calidad de la atención para este estudio los usuarios la evalúan como buena para el 61,2% y Muy buena el 35,5%; resaltando la resolución de los problemas de los usuarios, el respeto por el turno de atención con entera responsabilidad, adecuada información del control aclarando con imágenes sobre el cuidado del niño, cumplimiento de las medidas de seguridad y el respeto a la privacidad durante el control; no correspondiéndose con los estudios realizados en la Universidad Nacional de San Agustín por Espinoza, en donde se determinó que el 82% de las madres que acuden al consultorio de CRED, perciben que la calidad de atención es mala. ¹²
- En relación a la variable dependiente que forma parte de la satisfacción del usuario (confiabilidad, validez, lealtad) y la variable independiente (calidad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), se puede observar que existe una fuerte relación desde los niveles medio para arriba con 66,2%(49) y 79,1%(34)

respectivamente, siendo esto opuesto a la investigación de López en cuyos resultados la mayoría es de medio a baja ¹⁰

- Es importante realizar una retro alimentación de los resultados de la investigación con el personal involucrado en la atención del consultorio de control de crecimiento y desarrollo, con el fin de asegurar la evaluación continua de la calidad y proponer los correctivos necesarios en función a los resultados encontrados en el estudio, sobre todo en lo que respecta a los aspectos tangibles.
- La investigación, debe de trascender a otros espacios. Es por eso que se propone las realizaciones de estudios a mayor escala en usuarios, en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas de Ica y correlacionar variables que intervienen como la percepción, calidad, oportunidad, acceso, eficiencia entre otras.
- Finalmente se evidencio que la encuesta SERVQUAL ha demostrado propiedades para ser considerado como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora

V. CONCLUSIONES

- Se determinó, que el nivel de satisfacción global del usuario externo tiene relación significativa con la calidad de atención ($X^2=33,54$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.
- Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción global del usuario externo con la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención ($X^2=22,00$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.
- Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción global del usuario externo con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención ($X^2=27,00$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.
- Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción global del usuario externo con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención ($X^2=10,01$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.
- Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción global del usuario externo con la dimensión seguridad de la calidad de atención ($X^2=13,22$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.
- Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción global del usuario externo con la dimensión empatía de la calidad de atención

($X^2=17,26$), en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Subtanjalla, durante el periodo de Junio 2108.

VI.RECOMENDACIONES

- La Jefatura del Establecimiento de Salud debe comunicar los resultados del estudio en reunión con el personal de enfermería y difundirlo en los niveles superiores de la Red de Salud Ica.
- Mejorar la Fiabilidad del servicio brindado, para ello se recomienda: que el personal de enfermería realice la atención respetando el orden de llegada de los usuarios y en correspondencia con el horario publicado en el establecimiento de salud.
- Mejorar la Capacidad de Respuesta del servicio de enfermería es decir disminuir los tiempos de espera, para ello se recomienda que la Jefatura del Establecimiento de Salud implemente acciones de mejora continua para que la atención en el área de caja/farmacia, admisión, sea rápida.
- Implementar acciones de mejora en la percepción de la Seguridad del servicio, para ello se requiere que durante la atención del usuario el personal de enfermería respete la privacidad del paciente y brinde al usuario el tiempo suficiente para contestar sus dudas o interrogantes.
- En relación a la Empatía de la atención, se requiere que el personal de enfermería trate al usuario con amabilidad, respeto y paciencia.
- Respecto a los aspectos Tangibles, los SS.HH para los usuarios, deben de mantenerse limpios y que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.
- La Jefatura del Establecimiento de Salud debe realizar proyectos de mejora continua de la calidad en salud teniendo como línea de base los hallazgos con

resultado negativo encontrados y que estaría afectando la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de enfermería.

VII. REFERENCIAS

1. Acosta Z. L. Percepción de la calidad de los Servicios de Hospitalización de medicina, cirugía y ginecoobstetricia a través de la Evaluación del a Satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis profesional]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007, Pg. 7.
2. MINSA, Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Lima-Perú. 2002. Pág. 4.
3. Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Universidad Nacional de Nordeste. Argentina. 2006. Pág. 1.
4. Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. Universidad Nacional de Nordeste. Argentina. 2006. Pág. 1.
5. Galeano, H., Furlan, C. Nivel de Satisfacción de Enfermería en un Hospital Pediátrico. Hospital Pediátrico Juan Pablo II. (Cátedra Enfermería Materno Infantil. UNNE). Universidad Nacional del Nordeste. 2006.
6. Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. [en línea]. Ecuador: 2015. [fecha de acceso 6 de junio del 2018]. URL disponible en: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf_
7. Lenis, C., Manrique, f., Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. [en línea]. Colombia: 2015. [fecha de acceso 7 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3936>

8. Fernanda, M., Satisfacción Usuaría con el Control de Salud Infantil en Un Centro De Salud Familiar. [en línea]. Chile: 2015. [fecha de acceso 09 de junio del 2018]. URL disponible en: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf?sequence=1
9. Deysi, CR., Factores Relacionados con la Satisfacción de los Usuarios en El Puesto de Salud de Azapampa - Huancayo [en línea]. Perú: 2015. [fecha de acceso 10 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1309/TESIS%20-%20DEYSI%20CABEZAS.pdf?sequence=1>
10. Lopez, B., Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa Rosa – Lima. [en línea]. Perú: 2014 . [fecha de acceso 11 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2014.pdf>
11. Senaida, MA., Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la Calidad de la Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el P.S. Señor de los Milagros. Chosica. [en línea]. Perú: 2014 . [fecha de acceso 12 de junio del 2018]. URL disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Allp_o_Senaida_2015.pdf
12. Espinoza, L., Características Personales y Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por la Madre del Lactante Menor en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa María del Socorro -Ica [en línea]. Perú: 2016. [fecha de acceso 13 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5667/ENMesbalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Hernan, A. Calidad del servicio del paciente cliente. Perú: 2011. [fecha de acceso 14 de junio del 2018]. URL disponible en: https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
14. Donabedian. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984.
15. Quispe, Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Perú: 2015. [fecha de acceso 14 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Vargas, L., Satisfacción de los usuarios [en línea]. Perú: 2016. [fecha de acceso 17 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>.
17. Cabello E, Chirinos, J. *Validación y aplicabilidad de encuesta SERVQUAL, modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.* Rev. Med. Hered. 1998

VIII. ANEXOS

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de Salud Subtanjalla" - Ica, 2018 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio de crecimiento y desarrollo, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Muchas gracias

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que la enfermera es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	La enfermera le brindo seguridad al momento de la atención					
3	La enfermera fue clara con el diagnostico					
4	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende la enfermera					
6	La enfermera muestra un cuidado especial cuando examina al niño					
7	La enfermera es carismática y usted se siente acogida en la atención					
8	La enfermera toma su tiempo para explicar que procedimientos que va a realizarle a el niño.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5

9	Cree usted que la enfermera realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buena atención					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo (más de 45 minutos) en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por la enfermera					
13	La enfermera suele explicar en qué consistirá el control de crecimiento y desarrollo antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	La enfermera es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de enfermería que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto a la enfermera					
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención de enfermería					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION CUESTIONARIO

Estimados pacientes del "Centro de Salud Subtanjalla" - Ica, 2018 que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el consultorio de crecimiento y desarrollo, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas. Gracias

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud es agradable					
2	El consultorio de crecimiento y desarrollo siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de enfermería del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el consultorio de crecimiento y desarrollo					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden					

	de llegada					
10	La información sobre el control de crecimiento y desarrollo que se ofrece en el centro de salud es adecuada					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del centro de salud cuenta con Suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño					
13	El compartir de los insumos traería enfermedades a otros niños					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	La enfermera anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
15	La enfermera suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del niño					
16	La enfermera brinda información clara y comprensible sobre la administración de micronutrientes, sulfato ferroso, retinol y antiparasitarios.					
17	Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar la suplementación con micronutrientes para prevenir la anemia en niños					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios					
20	La enfermera que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.					
22	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)					
23	Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con la enfermera por lo general se presenta amablemente.					
25	La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño					

26	La enfermera asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, la enfermera respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.					

Validez de los Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg. Barbuena Conislla Katherine Roxana

DNI: 70314211

Especialidad del Validador: Mg. En Gestión de los Servicios de la Salud.

21 de Mayo del 2018

Firma del experto informante


Mg. Katherine Barbuena Conislla
CORPORACIÓN PÚBLICA DE URBANISMO Y SERVICIOS DE LA SALUD
REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS POR RIESGO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: **Aplicable (X)** Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg Balbuena Conislla Katherine Roxana

DNI: 70314211

Especialidad del Validador: Mg. En Gestión de los Servicios de la Salud.

21 de MAYO del 2018

Firma del experto informante


 Mg. Katherine Balbuena Conislla.
COORDINADORA DEL D.P. DGB
 REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD Y ATENCIÓN
 DE EMERGENCIAS POR DESASTRES

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Nº DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

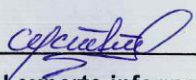
Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg SUCZO CHAÍÑA MERVY LUCY

DNI: 21558762

Especialidad del Validador: Mg. en Gestión en los servicios de Salud

21 de Mayo del 2018



 Firma del experto informante

MG. ENF. MERVY SUCZO CHAÍÑA
 ESP. EMG - LIC
 CEP. 38349 - RNE 9497

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg SUCZO CHAÑA MERVY Lucy

DNI: 21558762

Especialidad del Validador: Mg. Gestión en los Servicios de Salud

21 de Mayo del 2018


 Firma del experto informante

MG. ENF. MERVY SUCZO CHAÑA
 ESP. EMG - UC1
 CEP. 3837 - RNE 3497

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: **Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()**

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg MG. CONSUELO GUTIERREZ VENTURA

DNI: 21427760

Especialidad del Validador: MAGISTER EN LOS SERVICIOS DE SALUD

21 de MAYO del 2018

Firma del experto informante


 Mg Consuelo Gutiérrez Ventura
 LICENCIADA EN ENFERMERIA
 CEP. N° 52498 - RNE 9271

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg MG. CONSUELO GUTIERREZ VENTURA

DNI: 21427760

Especialidad del Validador: MAGISTER EN LOS SERVICIOS DE SALUD

21 de MAYO del 2018



Firma del experto informante

Mg. Consuelo Gutiérrez Ventura
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP. N° 52498 - RNE 9271

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg Mg. Matthe Uchuya Victor Hugo

DNI: 21586265

Especialidad del Validador: Mg. Investigación y Docencia Universitaria

21 de Mayo del 2018
 GOBIERNO REGIONAL ICA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - ICA
 HOSPITAL STA. MARÍA DEL SOCORRO
 Mg. Victor Hugo Matthe Uchuya
 ENE. USP EN CUIDADOS INTENSIVOS -
 C.E.P. 040151 - REG. ESP. 03499

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg Mg. Matta Uchuya Víctor Hugo

DNI: 21 550265

Especialidad del Validador: Mg. Investigación y Docencia Universitario

21 de Mayo del 2018

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL STA. MARÍA DEL SOCOR

Mg. Víctor Hugo Matta Uchuya

EMP. ESP. EN CUIDADOS INTENSIVOS
C.E.P. 048184 REG. ESP. 092
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

N° DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg Nisolina Amparo Saravia Cobos

DNI: 21437719

Especialidad del Validador: Mg PLANIFICACION Y ADMINISTRACION DE LA EDUCACION SUPERIOR

21 de MAYO del 2018



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº DE PREGUNTAS	SI	NO
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del Estudio.	X	
3. La estructura que presenta el Instrumento es adecuada.	X	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del Instrumento.	X	
6. Los ítems son claros y entendibles.	X	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X	
8. La redacción es buena.	X	
9. Se debe omitir algún ítem.		X
10. Se debe considerar otros ítems.		X

Observaciones: _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Dr/Mg Nisraína AMPARO SARAVIA CABEZUDO

DNI: 21433719

Especialidad del Validador: Mg. PLANIFICACION Y ADMINISTRACION DE LA EDUCACION SUPERIOR

21 de MAYO del 2018



 Firma del experto informante

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:Satisfacción de usuario externo y calidad de atención en consultorio de enfermería centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018.

AUTORA: Br. Diana Marilyn Hidalgo cucho

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema Principal: ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?</p> <p>Problema Especifico 1 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?</p> <p>Problema Especifico 2 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?</p> <p>Problema Especifico 3 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Objetivo Especifico 1 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Objetivo Especifico 2 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Objetivo Especifico 3 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Hipótesis específico 1 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Hipótesis específico 2 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p> <p>Hipótesis específico 3 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla</p>	Variable 1: satisfacción del usuario externo					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos	Categorías	Escala de Medición
			Confiabilidad	Cumplimiento del servicio Prometido Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	Del 1 al 8	Alta (73-100)	Totalmente de acuerdo=5	Ordinal
			Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción	Del 9 al 15	Media (47-72)	De acuerdo=4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3	
Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	Del 16 al 20	Baja (20-46)	En desacuerdo=2 Totalmente desacuerdo=1				

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema Especifico 4 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?	Objetivo Especifico 4 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla	Hipótesis específico 4 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla	Variable 2: Calidad de atención						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos	Categorías	Escala de Medición	
Problema Especifico 5 ¿Qué relación existe entre la Satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla?	Objetivo Especifico 5 Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla	Hipótesis específico 5 Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla	Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva	Del 1 al 6	Malo (30-70)	Totalmente de acuerdo=5 De acuerdo=4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo =2 Totalmente desacuerdo =1	Ordinal	
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios Programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro d atención	Del 7 al 13				
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata	Del 14 al 18				Bueno (71-110)
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de Seguridad Capacidad necesaria	Del 19 al 23				Muy bueno (111-150)
			Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones Brindadas al usuario	Del 24 al 30				

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

SOLICITO: Autorización para la realización del Trabajo de investigación y Aplicación de encuesta sobre Satisfacción de usuario externo y calidad de atención en el Consultorio de crecimiento y desarrollo

**GERENTE DEL CLAS SUBTANJALLA
DRA. ROSA MERCEDES CAMPOS ZEVALLOS**

Yo, Diana Marilyn Hidalgo Cucho, identificada con DNI, 46014928 y CEP 67318, con domicilio en sector la Achirana P-10, los Aquijes, de la provincia y departamento de Ica, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que estoy desarrollando el trabajo de investigación para optar el título de magister en salud titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO CENTRO DE SALUD DE SUBTANJALLA, JUNIO 2018"; los mismos que serán aplicados en el consultorio de crecimiento y desarrollo, los resultados permitirán medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario externo, los que me comprometo hacer llegar a su jefatura, para conocimiento y fines al respecto

Sin otro particular, me suscribo de Ud. Y reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

ICA, 07 de mayo del 2018

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD ICA

ROSA M. CAMPOS ZEVALLOS
MEDICO CIRUJANO C.M.P. 34585
JEFE CLAS SUBTANJALLA

RECIBIDA 07-05-18

HORA: 11:10 A.M.

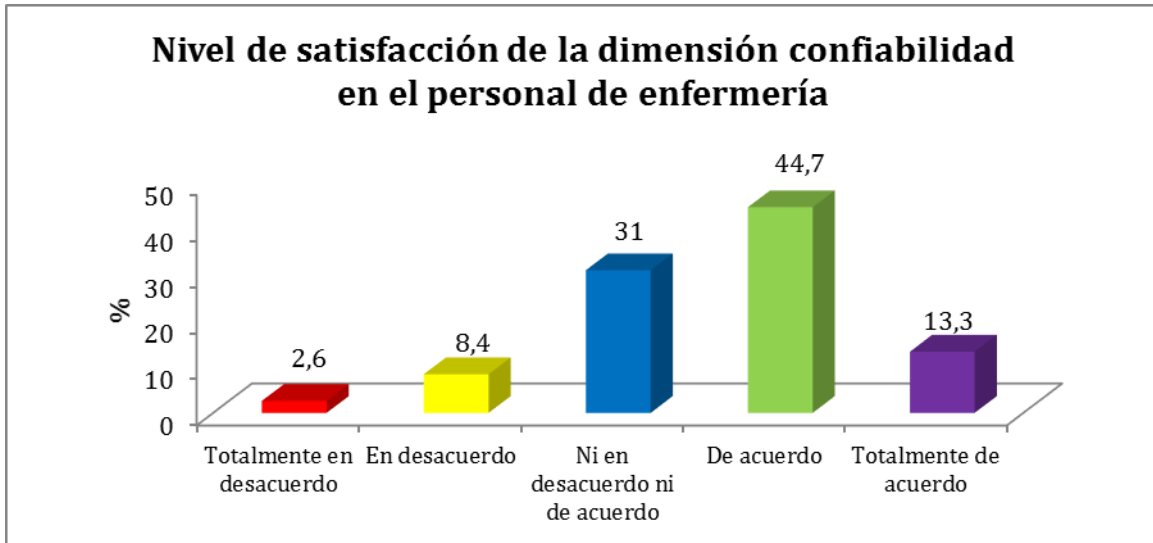

DIANA MARILYN HIDALGO CUCHO
DNI: 46014928

Base de datos de la prueba piloto del Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4
7	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4
8	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
9	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
10	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
11	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4
12	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3
14	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
16	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
18	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2
19	4	3	4	2	3	5	1	4	5	1	4	3	5	3	2	2	4	2	5	1
20	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
22	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	1	5	4	4	5	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	4	5	1	5	1	4	2	5

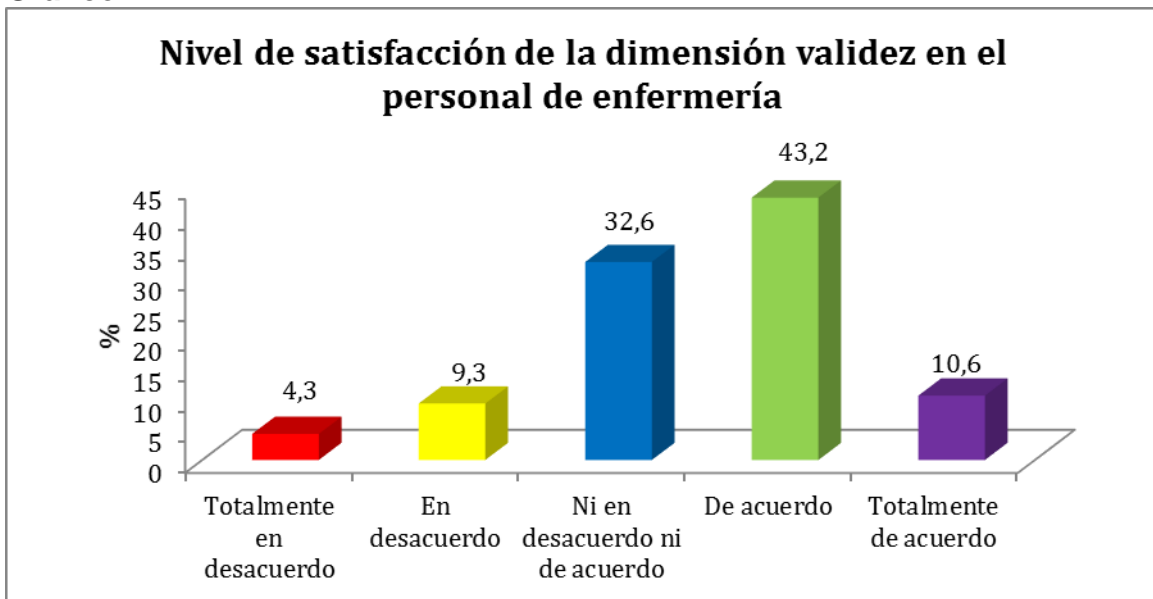
Anexos de figuras

Gráfico N° 1



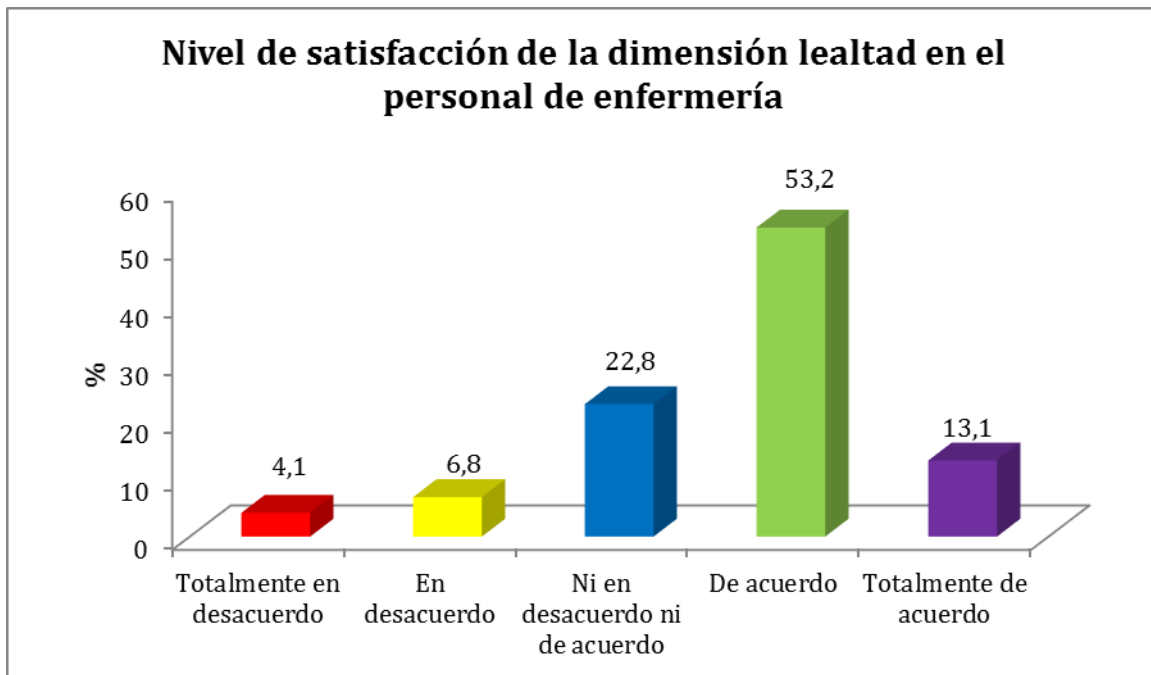
En el gráfico 1 se presenta la **confiabilidad** de los usuarios en el cumplimiento del servicio que le brindan las enfermeras del Centro de Salud de Subtanjalla es considerada como buena; el 44,7% (54) de los usuarios está de acuerdo y el 13,3% (16) totalmente de acuerdo con la seguridad al momento de la atención, que las enfermeras son responsables y cumplen con sus horarios de trabajo, que muestran un cuidado especial cuando examina al niño y se sienten cómodos cuando lo atiende la enfermera. Solamente el 11%(13) está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la confiabilidad de sus niños.

Gráfico N° 2



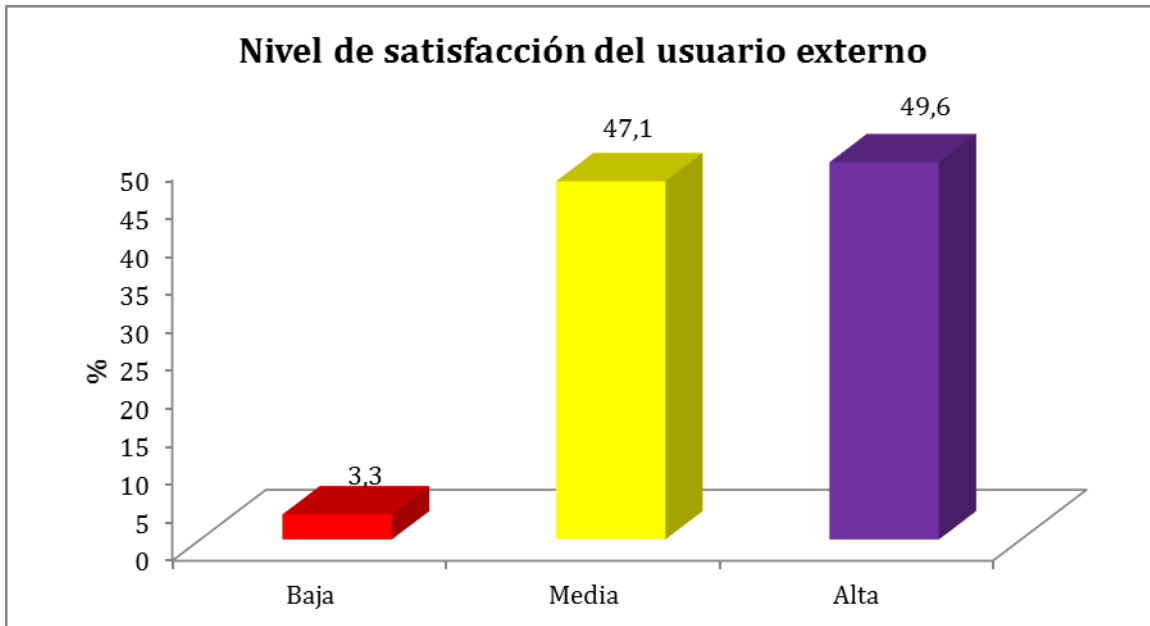
La dimensión **validez** en la atención correcta, eficiente y calidez que brindan las enfermeras es considerada como buena por los usuarios externos del Centro de Salud como se puede observar en el grafico 2 el 43,2% (52) y el 10,6%(13) respectivamente, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención brindada por la enfermera, atención adecuada, eficiencia en el trabajo por la enfermera y que la enfermera suele explicar en que consiste el control de crecimiento y desarrollo antes de empezar.

Gráfico N° 3



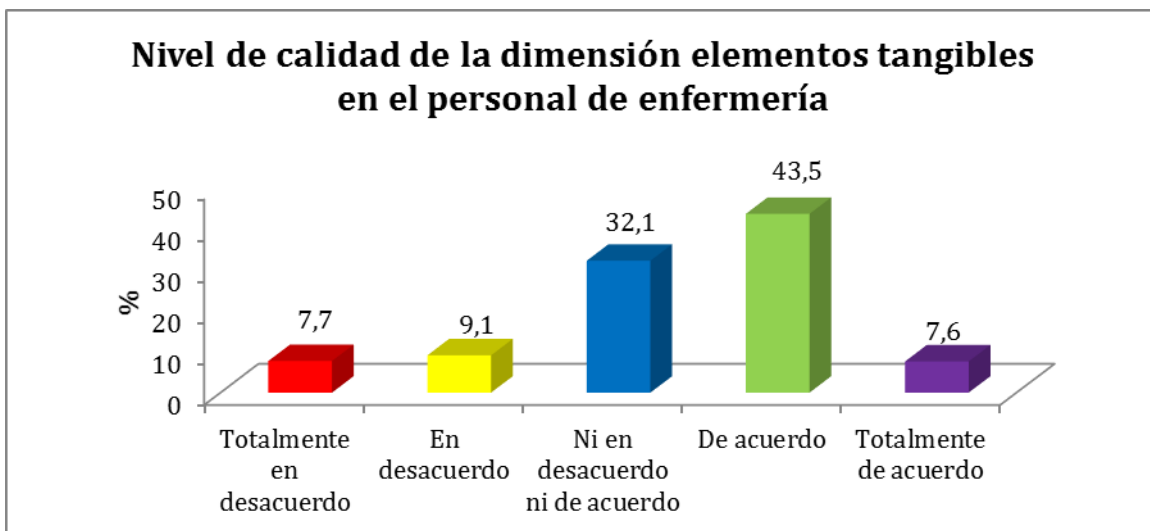
Con respecto a la Lealtad definida como el compromiso del usuario, su participación activa, el reconocimiento de las limitaciones y la motivación recibida, los resultados de las encuestas mostradas en el grafico 3 indican que el 53,2%(64) y el 13,1%(16) están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con brindarle mucho respeto a la enfermera, porque comprenden las limitaciones que hay en el centro de salud para brindar una mejor atención y que cumplen con asistir a las citas que le programan.

Gráfica Nº 4



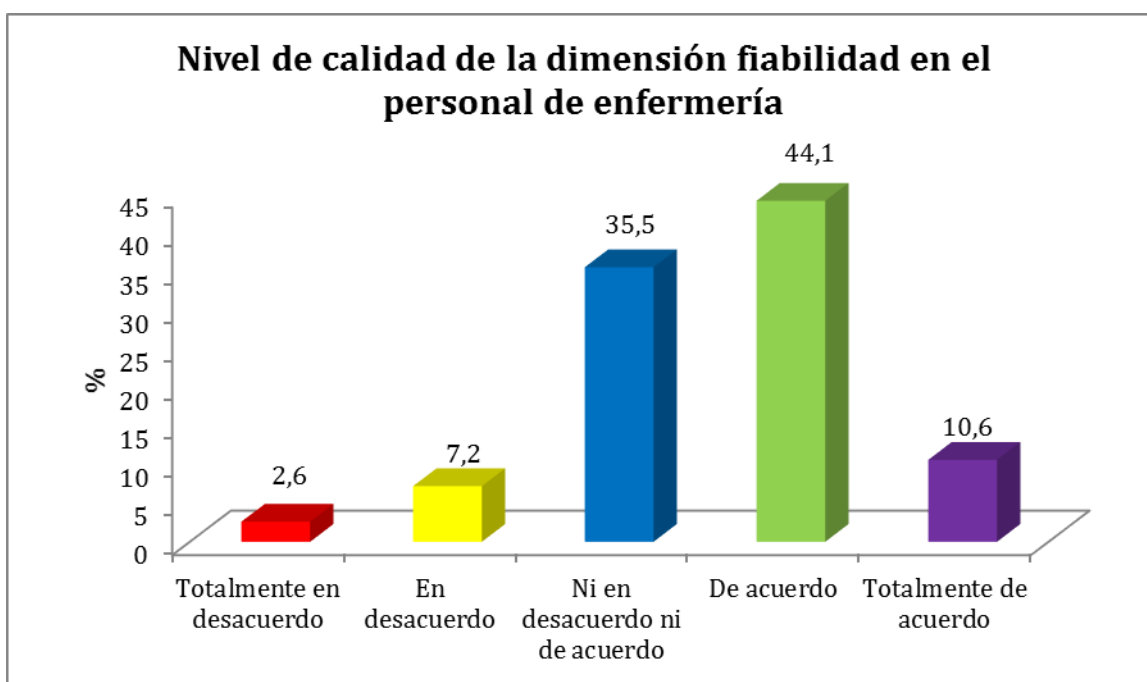
Sobre el nivel de Satisfacción, una de las variables principales en este estudio, obtenida con las tres dimensiones analizadas anteriormente, confiabilidad, validez y lealtad, en el grafico 4 se presenta a un 49,6%(60) de los usuarios externos quienes consideran que la atención que prestan las enfermeras del consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Subtanjalla es *alta*; el 47,1%(57) opinan que la satisfacción es *media* y para solamente el 3,3%(4) de los usuarios es *baja*

Gráfico Nº 5



Para el análisis de la calidad de la atención, segunda variable principal de este estudio, se ha considerado cuatro dimensiones, entre ellas se tiene en el gráfico 5 a los elementos tangibles del Centro de Salud que es calificada por la mayoría de los usuarios externos como buena, donde el 43,5%(53) y el 7,6%(9) están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la limpieza, la buena ventilación y agradable el ambiente donde se atiende a los niños contando con la buena presentación del personal de enfermería. Sólo el 7,7%(9) están totalmente en desacuerdo y el 9,1%(11) en desacuerdo con estos indicadores.

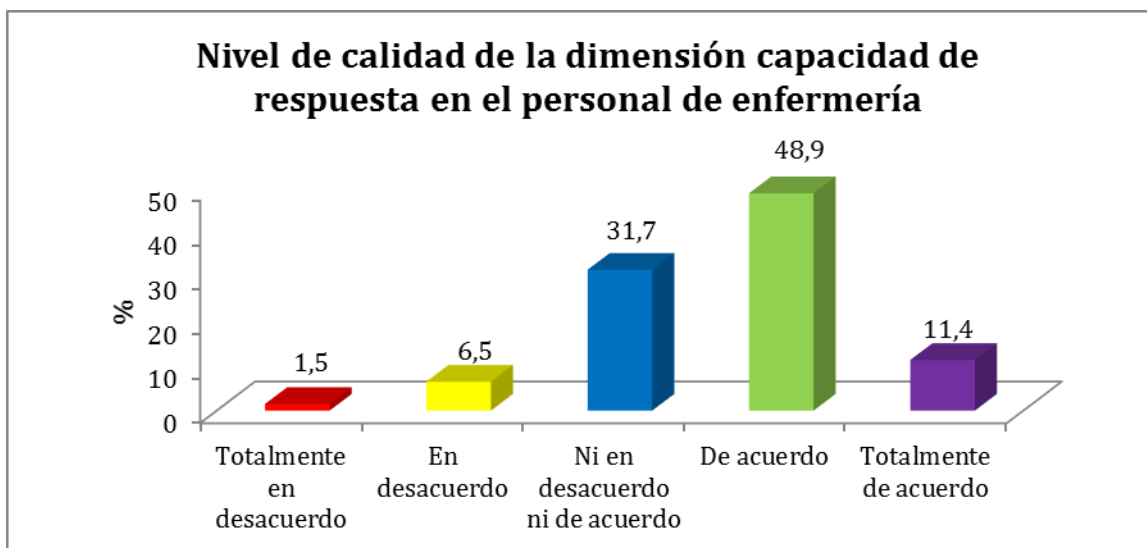
Gráfico N° 6



Los usuarios externos del Centro de Salud están en un 44,1%(53) de acuerdo y otros 10,6%(13) totalmente de acuerdo con la definición de **fiabilidad**, como el cumplimiento de servicios programados, las oportunidades de la atención de urgencias, la resolución de problemas y el cuidado en el registro de atención; destacando que la atención es igual para todos, respetando el orden de llegada en la atención, con una adecuada información del sobre el control del crecimiento y desarrollo del niño y con una farmacia que cuenta con suplementos nutricionales y

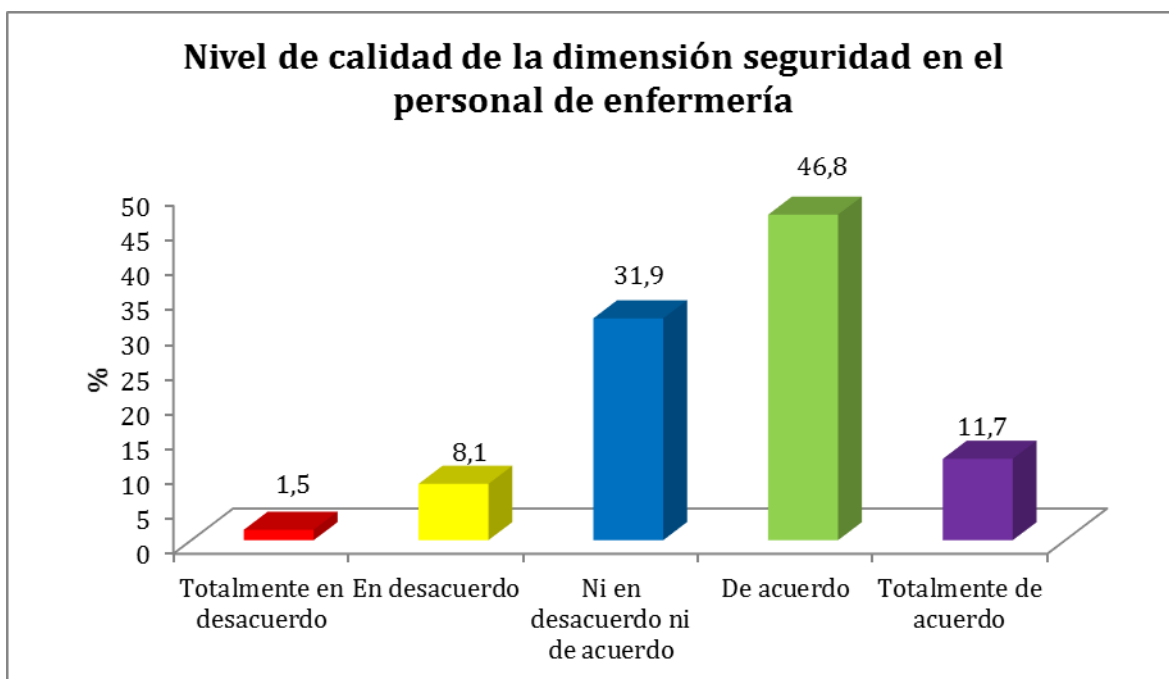
antiparasitarios que indica la enfermera. Solo un 2,6%(3) están totalmente en desacuerdo y el 7,2%(9) en desacuerdo con los indicadores señalados en el grafico 6.

Gráfico N° 7



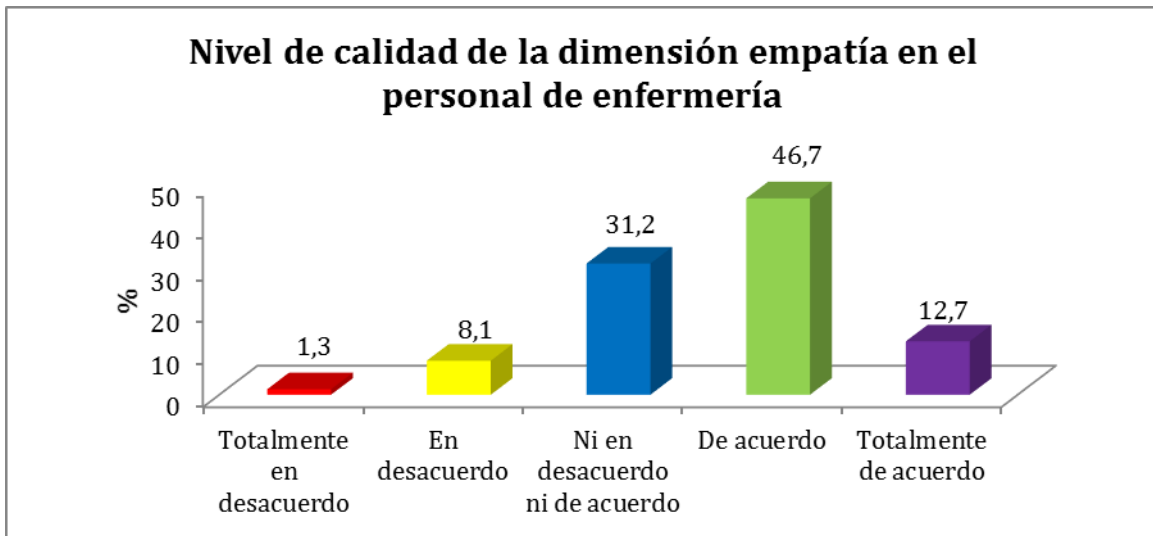
La sencillez de los trámites para la atención, la disposición para atender preguntas y la agilidad del trabajo para la atención inmediata es la definición que damos a la **capacidad de respuesta** por parte de la enfermera, y en este centro de salud los resultados de la encuesta mostrados en el grafico 7 indican que el 11,4 %(14) de los usuarios externos la consideran totalmente de acuerdo y el 48,9%(59) de acuerdo, reconociendo que la enfermera está atenta a sus dudas, aclarándoles con imágenes sobre el cuidado del niño y brindándole información clara sobre la administración de micronutrientes.

Gráfico N° 8



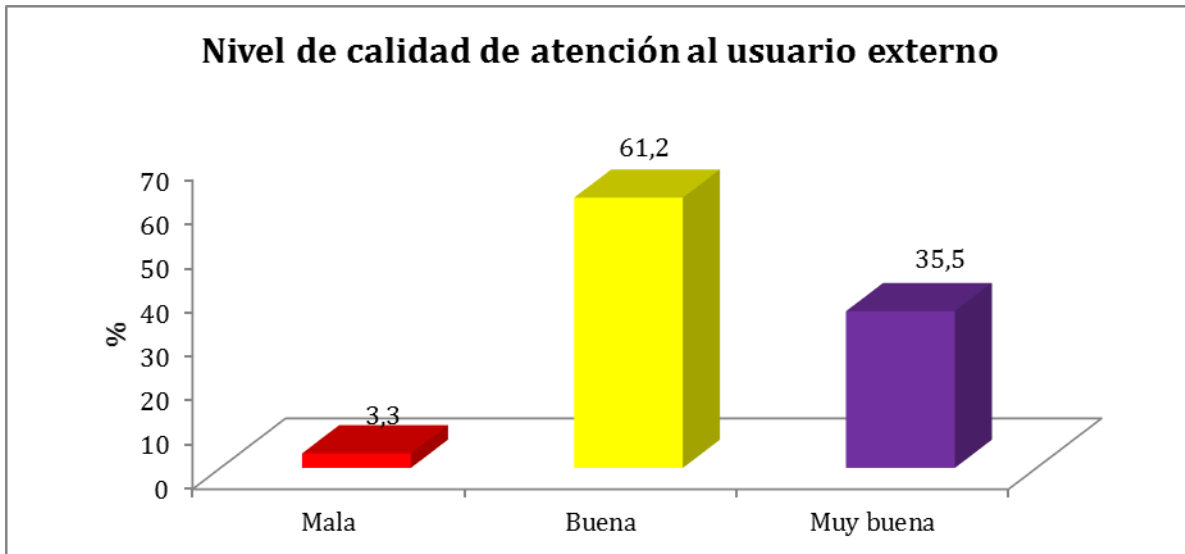
La calidad de la atención en **seguridad** considerada como la oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos, cumplimiento de las medidas de seguridad, idoneidad del personal y confianza son indicadores que los usuarios externos del centro de salud en los resultados del gráfico 8 el 46,8%(56) los aceptan totalmente, siendo los más significativos el de reconocer que la enfermera tiene la capacidad para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo del niño y por ello confían en su atención; también se reconoce que las enfermeras dan soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios, el 11,7%(14) están totalmente de acuerdo; en cambio sólo el 1,5%(2) y el 8,1%(10) están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente.

Gráfico N° 9



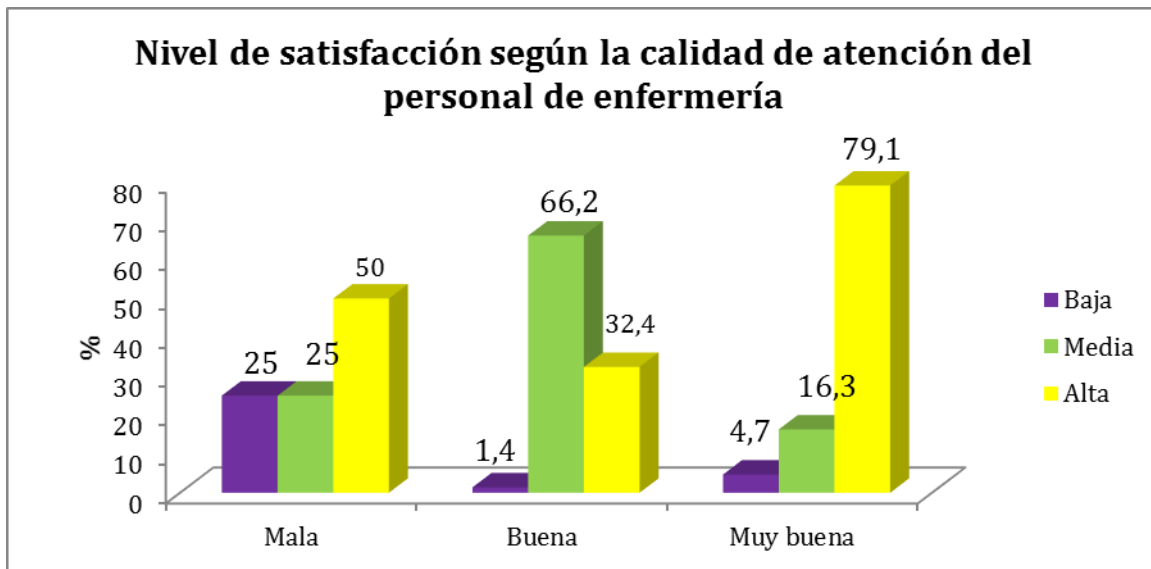
La amabilidad en el trato, la comprensión de las necesidades de los usuarios, los horarios adecuados, la claridad en las orientaciones reflejan la **empatía** de la enfermera, por tal razón los usuarios externos, según los resultados del grafico 9 el 46,7%(56) están de acuerdo y el 12,7%(15) totalmente de acuerdo con estos criterios, señalando primeramente que la enfermera siempre con su paciencia y respeto a la privacidad durante el control asumiendo el deseo de atención con mucha empatía. En cambio sólo el 1,3%(2) están totalmente en desacuerdo y el 8,1%(10) en desacuerdo

Gráfica N° 10



La calidad de la atención para este estudio considera dos conceptos básicos el de la eficacia y de la eficiencia, analizada en base a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con los datos del gráfico 10, los usuarios del Centro de Salud de Subtanjalla la evalúan como buena para el 61,2%(74) y Muy buena el 35,5%(43); resaltando la resolución de los problemas de los usuarios, el respeto por el turno de atención con entera responsabilidad, adecuada información del control aclarando con imágenes sobre el cuidado del niño, cumplimiento de las medidas de seguridad y el respeto a la privacidad durante el control.

Gráfico N° 11



En el grafico 11 mostramos como se relacionan ambas variables a la vez y se puede observar en estos resultados, que para el 79,1%(34) de los usuarios que recibieron **Muy buena** atención su nivel de satisfacción es **alto**.

Dentro de los pacientes con Buena calidad de atención, una mayoría del 66,2%(49) se siente medianamente satisfecho.

De los pocos usuarios con mala calidad de atención, el 50% se siente altamente satisfecho resultado considerado como no muy significativo por ser solamente 2 de los 4 usuarios.

Concluimos que se observa una fuerte relación desde los niveles medio para arriba con 66,2%(49) y 79,1%(34) respectivamente.