



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa
CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019

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

AUTORA:

Lic. Chavez Oclocho, Angela (ORCID: 0000-0001-8183-4856)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO-PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios porque siempre me ha acompañado y guiado, brindándome sabiduría, llenándome de alegría, esperanza, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en cada momento, depositando su confianza, perseverancia en cada reto que se me presenta.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a la universidad Cesar Vallejo, a la Dra. María Alva Loyola, al Dr. José Cabrejo Paredes y al Mg. Rolando Mendoza Giusti, por su dedicación y apoyo durante el desarrollo de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Abreviaturas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.2.1 Variables.	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.4.1 Técnicas	16
3.4.2 Instrumentos	17
3.4.3 Validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18

IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución según la calidad de los usuarios que asistieron al Programa de CRED del Centro de Salud Liberación Social Trujillo- 2019	20
Tabla 2. Distribución de la satisfacción de usuario(as) que asisten al programa de CRED del Centro de Salud Liberación Social Trujillo- 2019	21
Tabla 3. Distribución según las dimensiones de la calidad de atención, en el programa de CRED del centro de salud Liberación Social Trujillo- 2019	22
Tabla 3. Distribución según dimensiones de la Calidad de atención de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Tujillo-2019.....	
Tabla 4 Análisis estadístico mediante Tablas Cruzadas entre Calidad y Satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social.....	
Tabla 5 Prueba de Normalidad entre Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa de CRED del Centro de Salud Liberación Social.....	
Tabla 6: Análisis estadístico mediante la correlación de Spearman (Rho) entre Calidad de atención y Satisfacción de usuarios(as)	

Índice de abreviaturas

CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo

MINSA: Ministerio de salud

NTS: Norma técnica de Salud

OMS: Organización mundial de la salud

RM: Resolución Ministerial

SGC: Sistema de Gestión de calidad

C.S: Centro de Salud

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación-Trujillo 2019. El trabajo tiene un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 63 usuarios que asisten al Programa de CRED. Los resultados obtenidos fueron que del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44.4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20.6% nivel malo; manifestando así resultados regularmente favorables, según sus dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: elementos tangibles como máximo un 46% muestran un nivel regular. En la dimensión seguridad un 44.4% muestran nivel regular, similar a la dimensión empatía encontramos: como máximo un 44.4%, muestran un nivel regular. En la dimensión fiabilidad, 41.3% muestran un nivel bueno. En la dimensión capacidad de respuesta 41.3% muestran un nivel bueno. Nivel de satisfacción del usuario encontramos que del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44.4% muestran un nivel medio y como mínimo 19% nivel bajo; manifestando resultados regularmente favorables. Se concluye que si existe relación entre calidad atención y satisfacción del usuario del Programa CRED. El nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario pues se obtuvo un valor ($p < 0.05$) en el contraste de la hipótesis general.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, usuario

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the Growth and Development Program of the Liberación-Trujillo Health Center 2019. The work has a descriptive correlational design. The sample consisted of 63 users who attended the CRED Program. The results obtained were 100% of the 63 users, at most 44.4% according to a regular level and at least 20.6% bad level; thus showing similar favorable results, according to their dimensions of quality of care, the high percentage is found in: tangible elements at most 46% according to a regular level. In the security dimension, 44.4% show a regular level, similar to the empathy dimension found: at most 44.4%, show a regular level. In the specific dimension, 41.3% shows a good level. In the response capacity dimension 41.3% capacity a good level. Level of user satisfaction found that of 100% of the 63 users, as much as 44.4% according to a medium level and at least 19% low level; expressing regularly favorable results. It is concluded that there is a relationship between quality care and user satisfaction of the CRED Program. The level of quality of care is related to user satisfaction, since a value ($p < 0.05$) is obtained in the contrast of the general hypotheses

Keywords: Quality, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud a nivel mundial están en proceso de transformación, en busca de satisfacer las nuevas y complejas demandas de la población. Por lo tanto, los retos que tiene constantemente el sector salud, es brindar un correcto nivel de calidad de atención, siendo de manera justo, preciso y sobre todo seguro, buscan la mejora continua ofreciendo servicios oportunos, efectivos, pero sin embargo aún sigue siendo una problemática mundial, en cuanto a las atenciones que se da, ya que permanentemente los usuarios refieren quejas. (OMS, 2007).

En el Perú, el Sistema que Gestiona la Calidad en Salud del Ministerio de Salud (MINSA), reconoció a la calidad como un fundamento elemental de la atención de salud, determinando que la calidad de atención viene a ser elementos técnicos, científicos, materiales y humanos que debe tener la atención en salud, de igual manera el sistema salud la considera como estrategias basadas en metodología, instrumentos y procedimientos para desarrollarse sistemáticamente a la vez eficiente.

Por lo tanto, calidad de atención es considerada como apoyo esencial de las prestaciones de servicio de sanidad, dirigida a dar confianza a los usuarios, satisfaciendo sus perspectivas y disminuyendo los diferentes riesgos o peligros (MINSA 2002).

En un estudio realizado por autores como, Barrientos, Shimabuku, Fernández y Huicho (2012) donde hacen mención a algunos de los elementos políticos del sector son la atención con calidad en donde exista satisfacción, de tal manera que la salud es considerada un derecho ciudadano, teniendo presente, que el árbol principal de la atención con calidad es la satisfacción de usuario y al mismo tiempo la satisfacción es el indicador para poder evaluar a los diferentes servicios ofrecidos a la comunidad (Barrientos, Shimabuku, Fernández y Huicho, 2012).

Por consiguiente, la atención con calidad dada por la enfermera se puntualiza como las labores encaminadas a garantizar y brindar excelentes resultados de acuerdo a

las necesidades de la población. Así mismo ese cuidado dado por el profesional en la consulta CRED, está encaminada a ofrecer una atención íntegra a los niños y resaltar las proyecciones maternas dependientes de la atención que le brinden, esto garantiza que el trabajo que desarrolla la enfermera sea muy trascendental dentro de la consulta de Crecimiento y desarrollo, porque cuando un niño recibe una atención de calidad especialmente en la infancia, registrará los fundamentos para que se forme un individuo con su potencial en su totalidad y por lo tanto en un futuro logrará tener diversas oportunidades (Ramírez, Perdomo,2013).

Es primordial mencionar que la Normas Técnicas de Salud (NTS) para el Control de CRED del niño(a) inferior a 5 años, la cual establece diferentes actividades que se deben de realizar en los establecimientos de salud ya sea privados o públicos, garantizando una atención de calidad y oportuna a este grupo etario que son de gran importancia. De acuerdo al documento técnico, mediante la Resolución Ministerial N°537-2017/MINSA, el competente en este caso los servidores de salud que trabajen en la consulta de Crecimiento y Desarrollo, deben guiar y enfatizar las intervenciones a los padres, madres o cuidadores, para que tengan conocimiento (MINSA, 2017).

Actualmente estas funciones que desarrollan las enfermeras en dicho proyecto de CRED son enfocadas en dar una atención de calidad en forma integral y a la vez que sea oportuna, así poder prevenir enfermedades que puedan afectar el buen desarrollo del niño(a) inferior a 5 años, por lo tanto, los especialistas llevan un seguimiento constante para poder descartar cualquier riesgo y al mismo tiempo corresponder a las expectativas de los usuarios, en este caso de las madres o cuidadoras, siendo la razón que al no brindar una atención de calidad las madres van sentirse insatisfechas y esto va conllevar a que no asistan a las citas programas poniendo en riesgo la salud del niño, por consiguiente también se verá afectada el establecimiento de los prestadores de servicios, generando disminución en las coberturas de las atenciones en dichos Programas.

Estos usuarios con satisfacción es uno de los elementos primordiales para saber que se está brindando una atención de calidad, pero sin embargo en muchos casos son ellos mismos que refieren y siente no son atendidos con empatía, seguridad, que no hay una buena comunicación entre enfermera y usuario de acuerdo a sus necesidades y demanda, por consiguiente las instituciones de orden intrínseco en los centro de salud adicionan interés a lo demandado y ponen a funcionar estrategias y opciones solucionables y sostenibles que se pueda tomar esta problemática que afectan a casi toda la comunidad que asiste a un servicio (Castro,2016).

Por lo tanto, constituye una preocupación constante en la gestión de servicios de salud, la atención con calidad no se trata solo por el interés al perfeccionamiento de las capacidades institucionales e instancias del sector, sino porque el eje principal a todo esto se encuentra la vida del usuario y más aun tratándose de niños inferior de 5 años, que a su edad debe ser protegida (MINSA, 2006).

En cuanto al Centro de Salud Liberación Social categoría I-3, que está situado en distrito de Víctor Larco; cuenta con los servicios de Medicina, Odontología, Tópico, farmacia, Programa adulto mayor, Programa de CRED, donde se realizó este estudio, al momento de dialogar con las progenitoras de estos niños que fueron atendidos en dicho consultorio, manifiestan lo siguiente: atiende rápido sin explicarme, se demoran demasiado para hacernos pasar al Consultorio, no hay orden salen luego ingresan a cada momento, no hay privacidad, atienden con la puerta abierta y los demás están escuchando y mirando, temo que mi niño se enferme, interrumpen la atención en cada momento, a veces cuando voy a los controles de mi niño veo que hay madres esperando, desde entonces me retrasan en la cita, en pocas ocasiones observo que lavan sus manos antes de atender a mi hijo, entre otros comentarios por lo cual esta inconformidad me conlleva a realizar este preste estudio, teniendo en cuenta que de acuerdo al servicio brindado este profesional enfermero en el Programa de CRED, esto fomentara a que las madres regresen a seguir con sus citas para luego poder realizar la evaluación de crecimiento de su niño(a), considerado que un pleno desarrollo en esta primera etapa de vida, sentaran el soporte para la constitución de un individuo con potencial

y probabilidad de volverse un habitante con mayor determinación y para lograr esto es fundamental brindar atención de calidad y de forma integral que ayude a reducir la tasa de morbilidad infantil..

Por esta razón, planteo la siguiente interrogativa. ¿Existe relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación Social-Trujillo 2019?

Dado que la investigación aportará el conocimiento científico, facilitará comprobar la calidad de atención del Programa CRED y satisfacción del usuario, siendo necesario para mejorar, implementar o reforzar. Este trabajo tiene justificación, teórica debido a que existe preocupación por evaluar como se viene manejando actualmente el tema de satisfacción del usuario y como ésta se relaciona con la calidad observada por los usuarios, ante una realidad de competencia que fortalezca el crecimiento institucional en este caso es el Centro de Salud Liberación Social. Actualmente no se evidencia investigaciones en dicha institución, que enmarquen satisfacción, como tampoco se ha realizado estudios en cuanto a calidad de atención que experimenta y percibe el usuario, de tal manera que permita adoptar acciones correctivas o mejoras. Resulta necesario que se contribuya con estudios que tengan relación con el campo de administrativo de la salud; a fin de generar fortalezas en ciertos puntos que puedan proporcionar un óptimo servicio. Así mismo en la justificación práctica los resultados estarán al alcance de la población, de profesionales de salud, de estudiantes, de la institución, siendo así beneficiará a todos, que son en su mayoría de profesiones de la salud. Este estudio es realizado en dicho centro ya mencionado anteriormente, institución enfocada al logro de calidad y satisfacción, con esta información y sus resultados obtenidos, se contribuirá con la institución a tomar decisiones óptimas y lograr obtener niveles altos en cuanto a una buena atención, donde beneficiará tanto a madres como cuidadores que asistieron a dicho Programa. Y por último esta justificación metodológica consta de fundamento y uso metodológico que se implementó, en bases teóricas y trabajos previos, para obtener datos se utilizó instrumentos que han sido validados por expertos, a la adquisición de resultados comprobados metodológicamente que serán de utilidad para futuros estudios.

De tal modo que para esta investigación se presenta como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación Social –Trujillo 2019. También están los específicos siguientes:

Identificar la calidad de atención del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación Social-Trujillo 2019.

Identificar la Satisfacción del usuario del Programa de Crecimiento y Desarrollo del de Centro de Salud Liberación Social -Trujillo 2019.

Identificar las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación Social –Trujillo 2019.

Por lo expuesto se determina como Hipótesis: si existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del Programa de Cred del Centro de Salud Liberación Social-Trujillo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones previas, autores como, Angulo (2018), quien evaluó la satisfacción del usuario y calidad del servicio de CRED, que brinda las enfermeras del C.S. Guadalupe-Lima 2018. Realizó un estudio observacional descriptivo, transversal y su muestra fue de 169 usuarios, usó encuesta y como resultados obtuvo lo siguiente: de acuerdo al Nivel de satisfacción: perciben medianamente favorable 96.7%, con respecto a sus dimensiones obtuvo: un 96.7% regularmente satisfecho y dimensión técnico-científico 86.7% regular. Concluye, hay relación positiva (p -valor=0,023) entre satisfacción y calidad de servicio (Angulo, 2018).

Por otra parte, Guevara (2016) realizó su estudio, Percepciones de las madres referente a calidad de atención de enfermería en el programa de Cred- red Es salud –ICA. Tuvo la finalidad determinar la percepción de calidad de atención en dichas progenitoras, de igual manera su método que utilizó fue enfoque cuantitativo y descriptivo transversal. Su muestra estuvo constituida de 150 madres, el instrumento que utilizó para dicho estudio es el cuestionario. Los resultados que encontró fue: el 50% percibieron una atención regularmente favorable, así mismo 31% favorable y 19% desfavorable. Sus conclusiones fueron lo siguiente: apreciaciones de las usuarias resultaron regularmente favorables. (Guevara, 2016).

Del mismo modo, Quispe y Ramos (2016), llevaron a cabo su investigación, titulado Satisfacción de calidad de atención brindada por enfermería y deserción al CRED en niño(a) entre 0-3 años, C.S. Mariscal-Castilla-Arequipa 2016. Su objetivo determinar la relación de satisfacción de la calidad de atención y deserción en dicho programa, su muestra constituyo de 90 madres, midió mediante el cuestionario. Resultados siguientes: 86,7% satisfacción regular referente a atención, el 54.4% deserción relativa y 32.2% de deserción absoluta. Llegó a la conclusión: hay una relación inversa negativa entre la calidad de atención y la deserción de control de Cred (Quispe, Ramos, 2016).

También, Hidalgo (2018) en su estudio busco conocer la relación de satisfacción de usuario y calidad de atención en Consultorio de Enfermería C.S Subtanjalla-

Junio 2018. Su muestra constituye 186 usuarios. Resultados: 49,6% satisfacción alta, 47,1% satisfacción media y 3,3% bajo de igual forma también evalúa la calidad obteniendo: 61.2% muy buena, 35.5% regular, en cuanto a dimensión de calidad, destacando con mayores porcentajes, empatía 79,2% buena capacidad de respuesta 66,2% regular. Concluye que el nivel de satisfacción tuvo relación con calidad y en cuanto a sus dimensiones regularmente favorables que suman para la calidad. (Hidalgo, 2018).

De igual manera Pineda (2016) en su investigación, Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED-C.S. Huarupampa Huaraz- 2016. Como finalidad tuvo determinar la satisfacción en cuanto a calidad, en dicho consultorio. Su investigación fue de tipo correlacional, su muestra conformada por 339 usuarios, para su recolección de datos empleo el cuestionario. Resultados en cuanto a la atención manifiesta 74% satisfecho y 26% insatisfechos con la atención obtenida. Concluye en lo siguiente: hay una relación significativa en dicho estudio alto porcentaje de satisfacción con respecto a calidad (Pineda, 2016).

Posteriormente, en investigación internacional como es el caso de Patermina, Aldana y Mendoza (2017), evaluaron la satisfacción de progenitoras de niños inferiores de 5 años que van al Programa de CRED, se plantearon determinar el nivel de satisfacción de las progenitoras de dicho Programa. Su muestra formada por 292 padres y madres, utilizó como instrumento el cuestionario. Y obtuvo un resultado, 94,2% refieren estar satisfechos, 96,2% manifiestan que recibieron un atención digna, luego 91,8% sienten y piensan que el ambiente es adecuado, 81,8% refieren que hay privacidad y por ultimo 65,1% es adecuado en lo que es el tiempo de espera. Concluyeron que la generalidad de madres y padres se sentían satisfechos con el servicio ofrecido y por consiguiente factores relacionados con satisfacción adecuado ambiente, buen trato, más relacionado con insatisfacción es el tiempo de espera (Patermina,Mendoza,2017).

De igual forma, Aguilar, Aros y Cid (2014), realizaron un estudio sobre nivel de satisfacción de usuario que asisten al C.S de la facultad Austral de Chile, busco determinar el nivel de satisfacción del usuario, así mismo su estudio es cuantitativa,

transversal y descriptivo para este estudio emplearon el cuestionario, su muestra constituye 351 usuarios. Y como resultados obtuvieron 89% de la atención tienen trato humanístico, 86% obtuvieron evaluación buena, 12,5% regular y 15% mala, en cuanto a puntualidad en la atención 44,1% obtuvieron 15% buena evaluación, 48,5% regular y 7.4% mala. Y sobre el nivel de satisfacción por la información clara que les ha entregado así mismo un trato humanístico, igualmente acerca de la puntualidad en la atención tiene una satisfacción de 48,5%. Llegaron a la conclusión siguiente. Que dicha investigación ayudó a identificar las deficiencias de C.S y la insatisfacción del usuario (Aguilar, Aros, cid, 2014).

Y con respecto a, Saldaña y Sanango (2015), realizaron un estudio, calidad de atención humanística que tiene el profesional de enfermería relacionando con satisfacción del usuario del C.S. Cojitambo-Ecuador, busco identificar la calidad de atención que otorga el profesional y la relación con satisfacción del usuario, para su evaluación realizaron mediante la entrevista. Es un estudio de corte trasversal descriptivo. Por lo cual su tamaño de muestra considero población infinita, presentando insatisfacción que viene a ser el 20%, con nivel de confianza 96% y precisión de 4%. De acuerdo a ello su muestra fue de 385 usuarios. Concluyeron: que los usuarios que acudieron al C.S en su minoría no estaban satisfechos por atención que da el profesional. (Saldaña, Sanango, 2015).

Por lo tanto, OMS puntualiza que la calidad de atención lograra que cada usuario obtenga todos los servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuado para así llegar a lograr una atención sanitaria eficiente, así mismo tomar en cuenta los diferentes factores, conocimientos del usuario y del servicio para luego llegar a tener buenos resultados disminuyendo riesgos. (OMS, 2016).

Por otro lado, Bautista, lo describe calidad de atención como un grupo de atributos claves, definidos desde la expectativa del usuario. Así mismo llega a definirla también como características técnicas, científicas, humanas, para poder cumplir las expectativas del usuario, y así llegar alcanzar efecto posible como mayor años de

vida saludable en la población y sobre todo que sea accesible, viable para el sistema y sus afiliados (Bautista,2016).

Donabedian especifica a calidad de atención como el desarrollo de acciones prioritarias dirigidas al usuario con finalidad de conseguir una mejor vida con calidad. Se aborda de 2 maneras:

Calidad directa: establecida a la medida de cambios, objetivos en el estado de salud de los usuarios, demostrados por el alivio de dicha situación.

Calidad indirecta: aborda el aspecto de aquellas cuestiones significativas que influyen en la posibilidad de obtener un mayor y mejor estado de salud (Donabedian, 1993).

Del mismo modo la calidad también tiene sus dimensiones las cuales son:

Fiabilidad: viene ser la capacidad con la que el personal de salud efectúa un servicio prometido de modo esmerado y que sea confiable. De tal modo evalúa la atención inmediata, considerando el peligro de la salud y sin importar la condición socioeconómica.

Capacidad de Respuesta: facilidad para apoyar a usuarios y darles de un servicio oportuno. De tal forma evalúa la rapidez de la atención en los diferentes servicios.

Seguridad: es la capacidad para transferir o difundir credibilidad en cuanto al cuidado y con la ausencia de sacrificios, peligros o incertidumbres. Evalúa la atención en relación a aspectos de privacidad, realización del examen físico e información que el personal de salud brinda al usuario y el tiempo adecuado para absolver sus preguntas y si el motivo de su consulta se resuelve mejor.

Empatía: esto se basa en la capacidad de estar en el lugar de los demás, en este caso pensar primero en usuario que lo necesita de tal manera que se pueda atender según la urgencia que amerita y también otras situaciones particulares. Evalúa en

la atención el trato del personal, el interés para resolver las dificultades, la explicación e información que recibe del diagnóstico, resultados, procedimientos y tratamiento motivo de su consulta.

Aspectos Tangibles: aspecto de instalaciones tanto equipamiento, personal, señalización, limpieza, confort, anuncios, afiches todos estos materiales que tiene que ver con la parte comunicativa. Evalúa la señalización, información, orientación, equipos disponibles, materiales necesarios para la consulta, limpieza y comodidad del ambiente (MINSA, 2011).

Así mismo enfermería y atención de calidad dada, es necesario puntualizar, conocer que enfermería estudia la ciencia, el arte, la filosofía , la ética y la política para atender al ser humano, a la vez expresa conocimientos, y responsabilidad social propios, así mismo se enfoca en la calidad de atención humanizada, continua y eficiente basada en estándares de sus prácticas profesionales siendo responsables y competente para cumplir las expectativas del usuario teniendo como resultado la satisfacción (Gómez, Zarate y Morales,2015).

Según Jean Watson teórica considera a los individuos como un ser en mundo, por lo cual considera tres aspectos: alma, cuerpo y espíritu, y relacionando estos aspectos con lo que ofrece el profesional de enfermería debe estar enfocado a un trato con empatía, seguridad y un interés de manera integral para poder satisfacer esas necesidades, por lo cual el usuario va a los centros de salud. De igual forma, esta teoría permite al profesional sensibilizarse (Guerrero, Meneses, Ruiz, 2016).

El profesional de salud especialmente la enfermera cumple un papel importante para conseguir una calidad de atención buena y tener usuarios que se encuentren satisfechos y esto lo logra dicho personal a base de valores que forma una enferma humanística, justa, empática, siempre buscado el bienestar común.(Ariza,2005)

En lo que concierne a la variable satisfacción viene a ser el nivel de estado de ánimo que presenta el usuario al momento de recibir un servicio o un producto calidad que cumple con sus percepciones subjetivas acompañadas de expectativas (Kotler y Keller, 2006).

Satisfacción es el bienestar y es indispensable en el trabajo de los profesionales de salud. Adicionalmente se debe tomar en cuenta que satisfacción del usuario es un indicador consistente y fiable para determinar dicha atención de calidad, que se otorga en todo servicios de salud, esta información hace conocer de cerca como el paciente es tratado en los diferentes servicios ya sea hospitales, centros de salud, puestos de salud, especialmente ayudara al sector salud.

Así mismo, según autores refieren que la satisfacción es un grado de relación entre expectativas del usuario de una atención optima en salud y la percepción de ello que obtuvo durante la atención (Oliva, Hidalgo, 1993).

Freemon (1971) considera la satisfacción de dicho paciente cambiante en función de ciertas condiciones como la interacción usuario y enfermera, de la misma manera, médico y usuario. (Freemon, 1971).

De acuerdo a la Dimensión Técnica - Científica: siendo una dimensión central de calidad, capacidad de tener un buen conocimiento, disponibilidad para abordar las diferentes situaciones de salud además dentro de esta dimensión se tiene los siguientes aspectos:

Eficiencia: es cuando aquel paciente o usuario obtiene dicha atención solicitada en su totalidad y esta es de calidad así mismo es obtenida a un menor costo y con mayor énfasis siendo oportuno.

Seguridad: estas acciones o intervenciones asistenciales deben brindarse de la manera correcta evitando causar daño los usuarios.

Continuidad: hace referencia a prestación de servicio durante las etapas de vida del usuario.

Integralidad: la atención brindada al usuario que va a estos servicios de salud, debe ser otorgada en todas sus esferas, tomando en cuenta el abordaje biopsicosocial.

Dimensión Humana: al realizar las diferentes intervenciones el personal de enfermería, debe afrontar situaciones, con estrategias, dando trato humanístico al usuario para ello cuenta con puntos claves:

Consideración por los derechos: cada profesional en salud debe tomar en cuenta y sobre todo venerar los derechos de los usuarios, es necesario que pongan en práctica sus valores éticos como profesionales.

Veracidad: es una virtud que ayuda a dicho profesional y usuario durante la atención ya que está ligado siempre la honestidad de ambas partes.

Veracidad: es una virtud que ayuda a dicho profesional y usuario durante la atención ya que está ligado siempre la honestidad de ambas partes.

Trato digno: se refiere a la forma de tratar al usuario, así como en el momento de brindar una información siempre con respeto o consideraciones de acuerdo al estado de salud.

Ética: es definida como el comportamiento moral en este caso del profesional al momento de dar la atención al usuario.

Dimensión de entorno: son las características que se observa de un establecimiento ahí tenemos las instalaciones donde se llevara a cabo la atención.

Privacidad: es importante mantener la privacidad de la persona cuando se brinda atención (MINSA ,2009).

De acuerdo a la herramienta denominada SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Barry y Zeithaml, se orienta en la medición entre percepciones y expectativas del usuario de acuerdo al servicio brindado. Hablando de percepción se hace referencia como el usuario ve si se proporciona los servicios ofrecidos. Y expectativas es lo que el usuario espera recibir por lo tanto es primordial evaluar satisfacción de dicho usuario ya que de acuerdo a los resultados se puede fortalecer y mejorar las deficiencias si en caso lo hubiera con el fin de tener usuarios satisfechos (Gallardo, Reynaldo, 2014).

El programas de CRED, es un consultorio enfocado a llevar un seguimiento de crecimiento del niño(a) inferior de 5 años, aquí el personal de enfermería se encarga de brindar bastantes actividades constantes y sistemáticas, teniendo como finalidad llevar un adecuado y oportuno seguimiento para así detectar cualquier riesgo que perjudique su desarrollo del mismo modo también educar a las madres, y comunidad en general sobre el correcto cuidado tanto en su alimentos y en otros aspectos que pueden contribuir a una buena salud.

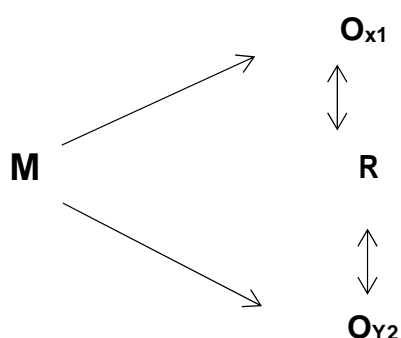
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: en este presente estudio se usó diseño descriptivo correlacional cuantitativo porque posee como intención ver la correspondencia en dichas variables.

Reyes y Sánchez: refiere que un estudio es correlacional cuando está centrada a ver el grado de relación que hay en ambas variables en una misma muestra de personas (Reyes, Sánchez, 2015).

Diseño gráfico de investigación



Dónde:

M= Muestra

O= Observación de cada variable

Ox1 = representa la calidad de atención

Oy2 = representa la satisfacción de los usuarios(as)

R = Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables.

3.2.1.1 Definición conceptual

Variable Independiente: Calidad de atención

Se define un acto que se basa en brindar una atención óptima, llegando a lograr un excelente resultado, minimizando los riesgos, así lograr la satisfacción máxima del usuario (Molina, 2004).

Así mismo la OMS: hace referencia, Calidad de atención es garantizar que cada usuario reciba diferentes servicios, diagnósticos y terapéuticos convenientes para así poder conseguir una atención sanitaria oportuna, adquiriendo todo elemento necesario. De tal manera, que se busca siempre la satisfacción del usuario (OMS, 2009).

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Viene ser la respuesta positiva al recibir una buena atención o servicio, se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la atención (Oliver, 1980).

De acuerdo a, Ribeiro, refiere que es fundamental la satisfacción del usuario y es multidimensional que valora de modo particular diferentes formas relacionadas con el cuidado de su salud. (Ribeiro, 2003).

3.2.1.2 Definición operacional

Para evaluar la Calidad de atención se empleó cuestionario de SEVQUAL tipo escala de Likert, consta de 29 preguntas.

De igual modo, para evaluar Satisfacción del usuario se utilizó cuestionario basada en 32 preguntas.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Establecida por 150 usuarias con niños(as) menores de 5 años que asistieron al servicio de Crecimiento y desarrollo del C.S. Liberación Social –Trujillo 2019.

Criterios de inclusión:

Usuarios que hayan asistido a pasar control de su niño por primera vez.

Usuario que no presenten limitaciones para comunicarse.

Usuarios que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Usuario o madres menores de 18 años.

Usuarios que no acepten participar.

Usuario que padece alguna discapacidad y que no pueda expresar su opinión.

3.3.2 Muestra

Para este estudio se consideró 63 usuarios con niños menores de 5 años que asistieron al Programa, Crecimiento de Desarrollo del C.S. Liberación Social Trujillo – 2019 (Anexo 4)

3.3.3 Muestreo

Para este estudio se usó el aleatorio simple, consiste que todos los elementos de esta población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados y formar parte de dicha muestra.

Según Mata define muestreo como un método para poder elegir a los componentes de la muestra del total de la población. (MATA, 1997).

3.3.4 Unidad de análisis

Usuaris con niños menores de 5 años que asistieron al Programa de Crecimiento y Desarrollo del C.S. Liberación Social- Trujillo 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Fue mediante encuesta, permitiendo conseguir la información necesaria a través de testimonios orales o escritos. Por consiguiente, Briones (1995) define encuesta como la técnica destinados a obtener y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un grupo establecido. (Briones, 1995)

3.4.2 Instrumentos

Sirve para medir calidad de atención y satisfacción, es una herramienta que es utilizada con la finalidad de realizar la observación de situaciones específicas haciendo uso de una relación o lista de preguntas cerradas (Palomino, 2015).

3.4.3 Validez y confiabilidad

Valides: Los cuestionarios que se utilizaron fueron validados: el primer instrumento con el que se evaluó calidad de atención se tomó del autor Br. Hidalgo Cucho, Diana Marilyn: que consta de 29 preguntas basados en SERVQUAL (Anexo 2) y el segundo cuestionario para satisfacción se tomó del autor Br. Milagros Cayo Girao (2016) que consta de 32 preguntas. (Anexo 3).

Confiabilidad: Según Hidalgo (2018) para su estudio utilizo un instrumento para medir la variable calidad obteniendo una confiabilidad de 0,890 y para la segunda variable satisfacción en el estudio de Cayo en su instrumento tuvo una confiabilidad de 0,813 por lo cual ambos instrumentos son confiables.

Así mismo, Briones define a la confiabilidad como el grado de confianza con el cual se logra aprobar el resultado obtenido por el investigador. (Briones, 2000).

Para Hidalgo, confiabilidad va depender de visualizar para detallar lo que ocurre en un entorno, para ello el tiempo es necesario, lugar y contexto, objeto de investigación, para poder así intercambiar juicios con otros investigadores. (Hidalgo, 2005).

3.5. Procedimientos

Para la ejecución del estudio se procedió a gestionar la autorización de las autoridades, una vez definido el universo y la muestra del estudio se empezó a explicar detalladamente los objetivos de la investigación a todos los usuarios. Las encuestas se realizaron en el horario establecido.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó lo siguientes:

Método Hipotético-Deductivo: pasos esenciales durante la investigación: observación de dicho fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar, deducción de consecuencia o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación.

Modo Descriptivo: se hizo tablas numéricas y/o gráficas, lo más detalladas posibles

Método de cuestionario: se aplicó este método de investigación, capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras recogida de información.

Por consiguiente se usó el SPSS versión 23, se basó para el procesamiento y aplicación de técnicas estadísticas, previamente se trabajó la base de datos haciendo uso del Excel. Luego procesamiento de datos, una vez obtenidos los resultados, estos se enseñaron mediante gráficos y tablas.

Para hacer prueba de hipótesis se realizó prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova y prueba de correlación mediante Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Al llevar a cabo este estudio se puso en práctica los siguientes aspectos éticos.

Beneficencia: este aspecto ético trata de hacer el bien, evitar hacer daño a las personas en este caso a los usuarios que participaron en dicho estudio de igual manera también tiene que ver con ayudar a otros, con la finalidad de poder lograr buenos beneficios y promover el bienestar.

No maleficencia: en este aspecto da entender que toda persona debe respetar la vida y la integridad de los demás en este caso los profesionales de la salud no debe causar daño.

Autonomía: este aspecto se enfoca en que debemos respetar a las personas a tomar sus decisiones dependiendo de sus limitaciones, así mismo defender la libertad de expresarse, sus creencias.

Justicia: aspecto que hace referencia a la igualdad en el trato del usuario sin distinguir ni discriminar sus creencias, en cuanto a las atenciones deben de recibir la misma medida de servicios, la aplicación de este principio brindó igualdad de oportunidades para todos los participantes del presente estudio de estudio. (Osorio, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución según la calidad de los usuarios que asistieron al Programa de CRED del C.S Liberación Social Trujillo-2019.

Niveles	N° de usuarios	Porcentajes
Malo	13	20,6
Regular	28	44,4
Bueno	22	34,9
Total	63	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación: Del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44,4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20,6% nivel malo; manifestando así resultados regularmente favorables

Tabla 2. Distribución de la satisfacción de usuario(as) que asisten al Programa de CRED del centro de Salud Liberación Social Trujillo-2019.

Niveles	N° de usuarios	Porcentajes
Bajo	12	19,0
Medio	28	44,4
Alto	23	36,5
Total	63	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretation: del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44,4% muestran un nivel medio y como mínimo 19,0% nivel bajo; manifestando así resultados regularmente favorables.

Tabla 3. Distribución según las dimensiones de la calidad de atención, en el programa de CRED del centro de salud Liberación Social Trujillo-2019.

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Mala	13	20.6	14	22.2	12	19.0	15	23.8	13	20.6
Regular	29	46.0	23	36.5	25	39.7	28	44.4	28	44.4
Bueno	21	33.3	26	41.3	26	41.3	20	31.7	22	34.9
Total	63	100.0	63	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Fuente: Tabla 2.

Elementos tangibles como máximo un 46% nivel regular y nivel bajo 20,6% nivel malo.

Dimensión fiabilidad: Como máximo un 41.3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 22.2% nivel malo.

Dimensión capacidad de respuesta: Como máximo un 41.3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 19% nivel malo.

Dimensión seguridad se encontró: un 44.4% muestran nivel regular y como mínimo 23,8% nivel malo.

Dimensión empatía: como máximo un 44.4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20,6% nivel malo.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se logró determinar que existe relación entre la Calidad de atención y Satisfacción de usuarios(as) del Programa de CRED –C.S. Liberación Social Trujillo-2019, del 100% de los 63 usuarios, encontramos como máximo que el 44,4% muestran nivel regular en cuanto a calidad de atención y a la vez muestran nivel alto en la satisfacción de los usuarios; y en su minoría el 1,6% muestran nivel malo en cuanto a calidad de atención y a la vez muestran un nivel medio en la satisfacción. Al respecto, similar hallazgo evidencio con el estudio de Pineda (2016) en su investigación Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención: Satisfechos 74% y el 26% insatisfechos, y de acuerdo a la atención el 62,2% manifestaron que es buena, 2,3% atención mala. Y otro estudio que realizó, Saldaña y Sanango (2015), calidad de atención humanístico que tiene dicho profesional, relacionando con nivel de satisfacción del usuario, en sus resultados que obtuvo solo una cantidad mínima de insatisfacción que viene a ser el 20%, teniendo como mayoría de usuarios satisfecho con la atención brindada.

De acuerdo a lo teórico: Bautista, nos define calidad como características técnicas, humanas y científicas, que dicha atención debe considerar para poder cumplir las expectativas de los usuarios, así mismo este autor detalla un punto importante que al evaluar los niveles de calidad ayudara a determinar si la atención es buena o deficiente y así tener de acuerdo a ello buscar estrategias que ayuden a mejorar la calidad brindada al usuario (Bautista, 2016).

Al determinar la Calidad de atención de usuario del Programa de CRED - C.S. Liberación Social -Trujillo 2019, encontramos que del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44,4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20,6% nivel malo; manifestando así resultados regularmente favorables; del mismo modo concuerda con Guevara (2016) quien realizó un estudio sobre las percepciones de las madres sobre la Calidad de atención - consultorio de CRED - red Es Salud. De resultados obtuvo: 50% perciben regularmente favorable, 31% favorable, 19% desfavorable.

Desde un punto teórico según Donavedian: La satisfacción es considerado un indicador de la prestación de servicio y muy importante para el sistema de salud. Siendo un reto constante y utilizado como un índice del buen funcionamiento.

Al identificar Satisfacción del usuario en el Programa de CRED del Centro de Salud Liberación Social Trujillo, encontramos que del 100% de los 63 usuarios(as), como máximo un 44,4% muestran un nivel medio y como mínimo 19,0% nivel bajo; manifestando así resultados regularmente favorables. Similar con el estudio de Quispe, Ramos, (2016), encontró el nivel de satisfacción 86,7% regular, y otro estudio de Paternina, Aldana, Mendoza (2017) obtuvieron: 94.2% refieren estar satisfechos con la atención. De igual forma, otro estudio parecido de Aguilar, Aros y Cid (2014), en su estudio de nivel de satisfacción obtuvieron 89% de la atención tienen trato humanístico, 86% obtuvieron evaluación buena, 12.5% regular y 15% mala, en puntualidad en la atención 44.1% obtuvieron 15% buena evaluación, 48.5% regular y 7.4% mala. Y sobre el nivel de satisfacción un 48.5% regular.

Según Jean Watson teórica considera a los individuos como un ser en mundo, por lo cual considera aspectos: cuerpo, alma, y espíritu y relacionando estos aspectos con la atención que ofrece el profesional, que debe estar enfocado a un trato con empatía, seguridad que es una de las dimensiones que tiene la calidad de atención.

De igual manera se identificó, calidad de atención de usuarios según sus dimensiones: elementos tangibles como máximo un 46% muestran un nivel regular y como mínimo un 20,6% nivel malo. Dimensión fiabilidad, se encontró: como máximo un 41,3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 22,2% nivel malo. Dimensión capacidad de respuesta como máximo un 41,3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 19% nivel malo. Dimensión seguridad se encontró: un 44,4% muestran nivel regular y como mínimo 23,8% nivel malo y por último la dimensión empatía encontramos: como máximo un 44,4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20,6% nivel malo. Lo cual indica que cada dimensión está enfocada en distintos aspectos con el fin de mejorar la calidad. Existiendo ligera similitud con el estudio de Hidalgo (2018) evaluó a la calidad según sus dimensiones teniendo como resultado con mayor porcentajes a las dimensiones,

capacidad de respuesta 66.2%, empatía 79,2%, indicando un buen nivel favorable, sumando a la calidad como buena.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a Calidad de atención de los usuarios que asistieron al programa de CRED – Centro de Salud Liberación Social-Trujillo 2019. Un 44.4% consideran un nivel regular de calidad de atención.

2. Así mismo se identificó la calidad de atención según sus dimensiones

Dimensión elementos tangibles el 100% de los 63 usuarios(as), 46% muestran un nivel regular y como mínimo 20,6% nivel malo. Demostrando resultados mediamente favorable.

Dimensión fiabilidad, el 100% de 63 usuarios, 41,3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 22.2% nivel malo. Resultados mediamente favorable.

Dimensión capacidad de respuesta, el 100% de 63 usuarios, un 41,3% muestran un nivel bueno y como mínimo un 19% nivel malo. Resultados mediamente favorable.

Dimensión seguridad: el 100% de los 63 usuarios, un 44,4% muestran nivel regular y como mínimo 23,8% nivel malo. Resultados mediamente favorable.

Dimensión empatía encontramos: el 100% de los 63 usuarios, un 44,4% muestran un nivel regular y como mínimo un 20.6% nivel malo. Resultados mediamente favorable.

3. De acuerdo a la Satisfacción de los padres o usuario en el Programa de CRED del Centro de Salud Liberación Social –Trujillo 2019. Se puede mencionar que 44.4% muestran nivel medio y 19% presenta nivel bajo; manifestando así resultados regularmente favorables.

VII. RECOMENDACIONES

- Ampliar la muestra para poder estudiar mejor la realidad problemática
- Realizar más investigaciones o estudios, con respecto a calidad de atención y satisfacción del usuario, para corroborar los hallazgos y resultados, según la realidad problemática del Centro Salud.
- Realizar evaluación periódica de calidad de atención y satisfacción con el fin de monitorizar estos niveles, para así poder realizar cambios estratégicos con el fin de mejorar o mantener el nivel de calidad.
- Promover estrategias como capacitación y sensibilización al personal de salud con la finalidad de que brinde una atención de calidad y lograr la satisfacción.

REFERENCIAS

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2007). Propuestas de Plan estratégico “Buscan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud”.

Ministerio de Salud (2002). “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Obtenido de http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-Minsa_02-06-06_.Pdf

Shimabuku, R. H. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29(4). doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.294.392>.

Ramírez, C. P. (2013). Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Bdigital portal de revistas , <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>.

Ministerio de salud del Perú. (2017). Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Lima, Perú: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CR ED.pdf>.

Castro, S. (2016). Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. [Tesis de especialidad]. Microred Yugoslavia, NUEVO CHIMBOTE.

MINSA. (2006). Sistema de gestión de la calidad en salud- Lima-Perú. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf

Angulo, F. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Guevara. (2016). Percepciones de las madres sobre la Calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de la red ESSALUD. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Quispe, R. (2016). Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud Mariscal Castilla. (Tesis de Licenciatura). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, Arequipa.

Hidalgo (2018) Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención en Consultorio de Enfermería (Tesis de Maestría) universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú

Pineda(2016) Satisfacción del usuario en relación a Calidad de atención en el consultorio de CRED (Tesis de Licenciatura) Huaraz-Perú

Paternina, D. A. (2017). satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo. ips de sincelejo., <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>, Colombia, Colombia.

Aguilar, P. A. (2014). Satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile. (tesis de licenciatura). Universidad Austral de Chile (UACH) sede Valdivia, VALDIVIA, Chile.

Saldaña, O. S. (2015). "calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. (tesis de licenciatura). universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/Tesis%20Pregrado.pdf>

Oganizacion Mundial de la Salud. (2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud.* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>

Bautista, L. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente. Revista Ciencia Y Cuidado, 13(1), 5-9. <https://doi.org/10.22463/17949831.731>

Donabedian, A. (1993). Defining and Measuring the Quality of Health Care. En: *Assesing Quality Health Care*. Baltimore: Editado por Richard P. Wenzel. Williams & Wilkins. Recuperado el 09 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55394/53081151.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Salud . (2011). encuesta de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del instituto nacional materno perinatal. Obtenido de www.inmp.gob.pe > descargar_repositorio.

Gómez , Zarate, Morales. (2015). Enfermería ciencia y arte del cuidado. *Revista Cubana de Enfermería*,. Obtenido de 2(4) Recuperado en 09 de julio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400007&lng=es&tlng=es.

Hidalgo. (2005). Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas.

Kotler, P y Keller, K.(2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.

Oliva, C. y H. (2004). Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *SciELO Analytics*, 13(2), 173-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200013>.

Freemon, K. N. (1971). Gaps in doctor-patient interaction analysis. Obtenido de 5(6) 298-311 <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Palomino, Peña (2015), Metodología de la investigación. Editorial San Marcos.

Pereyra (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

MINSA (2009). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web].

Perú: Ministerio de Salud; 2009 [acceso 28 de mayo 2020]; Disponible en:

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

Ariza, Claudia,(2008) *Calidad Del Cuidado De Enfermera Al Paciente*.1era

Edición Bogotá: Editorial Pontifica Universidad Javeriana, 2008 Pag 227

Briones (2000). *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello.

Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59

Hidalgo, H. (2005). *Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas*.

<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>.

Mata, M., & Macassi, S. (1997). *Como elaborar muestras para los sondeos de audiencia. Cuadernos de investigación N°5*.

Osorio. (2000). *Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales*. Medicina (Vols. 60-N° 2). Buenos Aires.

Obtenido de

https://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf

Pereyra, C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Ramírez, C. P. (2013). Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Bdigital portal de revistas, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>.

Reyes, S. y. (2016). Metodología y Diseños de Investigación Científica. (N.E.) p149. Molina, M. Q. (2004). La Calidad En La Atención Médica. Med. Leg. Costa Rica.

Ribeiro. (2003). Satisfacao dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construcao e validacao de um instrumento de medida. Dissertacao apresentada a escola superior de enfermagem s. Joao, para concurso de provas públicas para profesor coordenador na área científica de ciencias de enfermagem. Porto.

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad De Atención	OMS: define la Calidad de atención es asegurar que cada usuario reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso	Para medir la Calidad de atención se utilizó el cuestionario de SEVQAL tipo escala de Likert, consta de 29	ELEMENTOS TANGIBLES	Estados Físicos Limpieza de las instalaciones Presentación del personal de salud Materiales de comunicación Sensibilización	Ordinal Puntajes : Mala (29-68) regular(69-107) buena (108-145)
			FIABILIDAD	Cumplimiento de servicios de programados Oportunidad de atenciones Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata	
			SEGURIDAD	Oportunidad en la respuesta a Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidades necesarias	
			EMPATÍA	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindados	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
satisfacción de las usuarias	Según Corbella A, Saturno: La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.	Para medir la Satisfacción del usuario se utilizara cuestionario que consta de 32 ítems	1.- Trato cordial y amable 2.- respeta citas pactadas 3.- interés ante alguna duda 4.- Atención con cuidado y precaución 5.- comunicación asertiva 8.- se brinda charlas educativas 9.- educación sobre los cuidados de su niño 10.- Indicaciones 11.-expectativas	ordinal Bajo (32-75) Medio (76-118) Alta (119-161)

			<p>12.- Limpieza y orden</p> <p>13.-Iluminación y ventilación adecuada</p> <p>14.-Señalización adecuada</p> <p>15.-medidas de bioseguridad</p>	
--	--	--	--	--

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimados usuarios de centro de salud Liberación Social 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 ATENCIÓN		Escala				
N°	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	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)					
22	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					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
23	En el primer contacto que se tiene con la enfermera por lo general se presenta amablemente.					
24	La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño					
25	La enfermera asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					

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

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PRESENTACIÓN: Buenos días, soy estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud; me es grato dirigirme a Ud. con el fin de solicitar su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su colaboración. Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

	Enunciados	Siempre	A veces	nunca
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente			
2	La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos			
3	La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño			
4	La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones			
5	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención			
6	La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño			
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad			
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible			
9	La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda.			

10	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones			
11	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño			

12	Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas.			
13	La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño.			
14	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo			
15	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que Ud.			
16	La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño			
17	Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados			
18	La enfermera le brinda indicaciones de forma detallada y escritas en forma clara			
19	La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista			
20	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
21	Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance			
22	Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño			

23	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
24	La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención.			
25	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
26	La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo.			
27	El servicio de CRED es agradable por ser atendido rápidamente			
28	El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro			

29	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación			
30	Espera demasiado tiempo para ser atendido			
31	La enfermera deja descubierto a su niño por mucho tiempo			
32	La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad			

ANEXO 4 CÁLCULO DE MUESTRA

$$f = \frac{n}{N} > 0.05$$

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(150-1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 108.08$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \rightarrow \frac{108}{1 + \frac{108}{150}} \rightarrow 62.82 = 63$$

n_0 = Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el

5% n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población ($N=150$)

Z : Valor Asociado a un nivel de confianza. ($Z=1.96$ si es 95% de

Confianza) D = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia Q = Probabilidad de no ocurrencia

ANEXO 5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Alfa de Cronbach de Calidad de atención

Alfa Cronbach	N de elementos
0,890	29

Alfa de Cronbach de satisfacción del usuario

Alfa Cronbach	N de elementos
0,813	32

ANEXO 6 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS MEDIANTE TABLAS CRUZADAS ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN.

"Calidad de atención"*y "Satisfacción del usuario"

		"Satisfacción del usuario"			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	Recuento	12	1	13	13
	% del total	19,0%	1,6%	20,6%	20,6%
"Calidad de atención"	Regular	Recuento	0	22	28
		% del total	0,0%	34,9%	44,4%
	Bueno	Recuento	0	5	22
		% del total	0,0%	7,9%	34,9%
Total	Recuento	12	28	23	63
	% del total	19,0%	44,4%	36,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada.

ANEXO 7 PRUEBA DE NORMALIDAD ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (AS).

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
"Calidad de atención"	,235	63	,000	,862	63	,000
Elementos tangibles	,200	63	,000	,898	63	,000
Fiabilidad	,149	63	,001	,911	63	,000
Capacidad de respuesta	,158	63	,000	,913	63	,000
Seguridad	,167	63	,000	,922	63	,001
Empatía	,145	63	,002	,893	63	,000
"Satisfacción del usuario"	,283	63	,000	,828	63	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En cuanto al estudio de investigación, los resultados en cuanto a la prueba de normalidad que se realizó mediante (Kolmogorov - Smirnova), hallamos que los valores de significancia de las variables resultaron ser menores al nivel de significancia estándar del 5% manifestando que ($p < 0.05$); es por ello afirmando así que no tienen una distribución normal, indicando así en que utilizaremos la prueba de correlación de Spearman (Rho).

ANEXO 8 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS MEDIANTE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN (RHO)

Rho de Spearman		Calidad de atención	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
	Rho	,770**	,700**	,712**	,697**	,680**	,726**
"Satisfacción del usuario"	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63