



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción y calidad de atención del programa de control de  
crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Martinez Cancino, Eileem Paola (ORCID: 0000-0003-3824-605X)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo incondicional en mi vida, lo cual es fuente de motivación en este nuevo reto propuesto.

Eileem Paola

### **Agradecimiento**

A Dios, porque sin él nada hubiera sido posible.

A todas las personas involucradas en el desarrollo de esta investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	v
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS.....	

### **Índice de tablas**

Tabla 1.	Correlación entre Satisfacción y calidad de atención.....	17
Tabla 2.	Dimensiones de la satisfacción y calidad de atención.....	20
Tabla 3.	Satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención.	21

### **Índice de figuras**

Figura 1.	Nivel de satisfacción del usuario atendido.....	18
Figura 2.	Nivel de Calidad de atención.....	19

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca. El tipo de estudio fue correlacional de diseño no experimental – transversal, se trabajó con 169 madres que concurren al programa de CRED durante el mes de noviembre en ambos turnos de atención, dicha cantidad fue seleccionada por medio del muestreo no probabilístico intencional y se recogieron los datos con dos instrumentos válidos y confiables. Se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman dado a la distribución no normal de los datos y, se determinó que, existe una relación muy significativa y directa entre la satisfacción que siente el usuario y la calidad de atención brindada por el programa CRED ( $p: ,000$ ;  $\rho: ,379$ ). Asimismo, se identificó que, el nivel de satisfacción presenta porcentajes significativos en los niveles bajo, medio y alto, siendo levemente predominante este último (46%), similares resultados se presentan en el nivel de calidad de atención, sin embargo, en este predomina levemente el nivel bajo (42%); por último, se han observado correlaciones muy significativas directas entre las dimensiones de las variables y los constructos generales ( $p < 0.01$ ).

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad, atención, salud

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between satisfaction and quality of care in the child growth and development control program at the Pomalca Health Center. The type of study was correlational with a non-experimental - cross-sectional design, working with 169 mothers who attended the CRED program during the month of November in both shifts of attention, this number was selected by means of non-probabilistic intentional sampling and the data were collected with two valid and reliable instruments. Spearman's correlation coefficient was used due to the non-normal distribution of the data and it was determined that there is a highly significant and direct relationship between user satisfaction and the quality of care provided by the CRED program ( $p: 000$ ;  $\rho: 379$ ). Likewise, it was identified that the level of satisfaction presents significant percentages in the low, medium and high levels, the latter being slightly predominant (46%), similar results are presented in the level of quality of care, however, in this the low level slightly predominates (42%); finally, very significant direct correlations have been observed between the dimensions of the variables and the general constructs ( $p < 0.01$ ).

**Keywords:** Satisfaction, quality, care, health care

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención que brinden los colaboradores de una entidad se asocia a que el usuario atendido retorne a esta dado al grado de satisfacción que puede adquirir, dicha calidad puede caracterizarse por la amabilidad, eficacia, eficiencia, empatía y otros factores que promueven una visión positiva en la forma de atender de los colaboradores; Flores (2017) manifiesta que, en los servicios de salud, la atención brindada por las enfermeras es una pieza clave para que el usuario atendido regrese, sobre todo, si se trata de un niño, se debería procurar tener calidad en la atención con el fin de lograr cumplir con el paquete de atención de este y prevenir futuras complicaciones.

Evidentemente, para lograr el retorno de la madre de familia con el infante, se debe haber alcanzado un nivel de satisfacción alto provocado por la calidad de atención del personal de enfermería, caso contrario, ello no sucederá. Gonzales et al. (2017) señala que, la atención brindada por las enfermeras en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) debe cumplir con un alto nivel de satisfacción hacia los usuarios, debe despejar dudas de la madre, pues de esto dependerá para que la madre regrese con su niño.

A nivel internacional, de acuerdo con Fernández et al. (2016) determinó en Ecuador que, las madres que acudieron al servicio de enfermería por atención de sus niños, presentaban predominancia en el nivel regular (42%) respecto a su satisfacción relacionada con la calidad de atención. Por otro lado, Hernández y Vásquez (2015) reportaron que, de acuerdo con las madres atendidas, la calidad de atención del personal de enfermería era medianamente afectiva y efectiva, todo ello remarcado por inadecuados patrones de comunicación.

Ahora bien, es importante que la enfermera brinde una adecuada calidad de atención, pues esta sirve no solo para la satisfacción momentánea del usuario, sino también, la satisfacción a largo plazo, posibilitando que cada persona cumpla con sus controles y visitas clínicas (Loureiro & Borges, 2021).

Por otro lado, lo presentado, no dista mucho de lo que se reporta a nivel nacional, pues para Quispe y Ramos (2016) determinaron que, los padres atendidos por el área de CRED, manifestaron sentir una satisfacción moderada



(80%) respecto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, sobre todo porque muchas veces se quedaban con las dudas acerca del desarrollo de su hijo. Así también, Ticona (2016) identificó que, un 18% de madres, se sintieron insatisfechas por la atención brindada a sus hijos en el área de CRED.

Por lo identificado, se considera que la calidad de atención brindada por el profesional de salud es contribuyente al grado de satisfacción que presenta el usuario atendido, se sabe que, una madre se preocupa por el desarrollo de su hijo y siempre está en constante búsqueda de respuestas, de modo tal que, patrones de comunicación inadecuados, la escasa amabilidad, eficacia, poca interacción e incluso el no llamar por el nombre al niño, pueden ser factores que marquen una visión no grata en las madres de familia, intensificando un nivel bajo de satisfacción por dichos factores (Gaucher, 2021).

Específicamente, en el centro de salud Pomalca, se han reportado quejas por diversas madres de familia, quienes anuncian que las enfermeras del área de CRED en ocasiones no aclaran sus dudas y muestran un trabajo muy apresurado, olvidándose del contacto con el usuario, sumado a ello que, en ciertas situaciones no se han ubicado las historias clínicas, retrasando el proceso de atención por la reapertura de nuevas historias, por todas estas quejas, se considera un grupo vulnerable en la inadecuada atención y los bajos niveles de satisfacción del usuario.

La calidad de atención del programa CRED está abocado a ofrecer un cuidado del infante y sobrepasar las perspectivas de la progenitora, por lo tanto, las atenciones, brindan facilidad de identificar fortalezas y debilidades de profesionales en salud para poder cumplir con la demanda, lo cual en la población de estudio a menudo es defectuoso.

Por ello, en la presente investigación se situó el siguiente problema, ¿Existe relación entre la satisfacción y calidad de atención del programa de Control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca?

Esta investigación es importante, puesto que teóricamente, se brindó un nuevo hallazgo sobre la correlación permitiendo así refinar hipótesis ya existentes. Además, se sabe que este estudio es referencial, pues anteriormente no se había

ejecutado alguna investigación en esta área en el centro de salud en mención. Asimismo, es un hallazgo para futuras investigaciones.

Por otro lado, a nivel práctico es fundamental, pues el resultado permite que distintos investigadores o la entidad clínica pueda diseñar programas de mejora de la satisfacción del usuario y de la atención de calidad, permitiendo así que se incremente ambas variables teniendo en cuenta la correlación directa entre estos constructos. Por ello, se considera que este estudio ayuda a resolver problemas prácticos, aunque estos no se dan de forma inmediata.

A nivel metodológico, en la investigación se ha validado y obtenido la confiabilidad de los instrumentos, de modo tal que estos puedan ser utilizados por futuros investigadores.

Para lograr el desarrollo de este estudio se plantearon los siguientes objetivos: como objetivo general, determinar la relación entre la Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca; y como objetivos específicos, identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, identificar el nivel de la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, describir la relación entre las dimensiones de la satisfacción y calidad de atención y describir la relación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención.

Por último, se tuvo en cuenta como hipótesis general: existe relación directa entre la Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a lo revisado, se han encontrado diversos estudios relacionados con la presente investigación.

A nivel internacional, Umoke et al. (2020), aplicaron un estudio sobre la satisfacción de los usuarios que asistían a la atención con enfermería en un hospital en Nigeria; con el objetivo de medir el nivel de la variable. Trabajaron con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental, es así que constituyeron su muestra por 400 usuarios a quienes les aplicaron un instrumento creado por los autores y estandarizado por los mismos. Después del análisis de datos, hallaron que, los usuarios se sintieron satisfechos con la atención realizada por la enfermera, sentían que tenían un comportamiento fiable, efectivo, brindaba seguridad y empatía. Por ello, concluyeron que, es frecuente que la enfermera tienda a demostrar calidad en su atención (66%).

Asimismo, Karaca y Durna (2019), desarrollaron un estudio sobre la satisfacción experimentada derivada de la calidad de atención del personal de enfermería de Indonesia, con el objetivo de medir el impacto de la variable, para ello, trabajó con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un diseño no experimental; su muestra estuvo constituida por 635 personas que asistieron al área de enfermería, a los mismos que les aplicó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción presentado por la atención recibida, luego de ello, obtuvo que, un 63% mencionó sentirse satisfecho con la atención, y el 37% indicó no sentirse satisfechos. Con ello concluyó que, a pesar de la predominancia en el nivel satisfecho, aún existe un porcentaje preocupante de personas que han percibido la atención de las enfermeras como inadecuada.

Desde una perspectiva similar, Bernal et al. (2017), ejecutaron un estudio sobre la evaluación de la calidad de servicio y la satisfacción de usuario atendidos en centros de salud de México, el objetivo fue medir la relación entre las variables, es así que, trabajó con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental; su muestra estuvo constituida por 876 participantes de quienes recogió datos, a ellos, les aplicó dos cuestionarios para medir la presencia y correlación de las variables y determinó que, Existe relación directa y significativa

entre los constructos ( $p < 0.05$ ), llegando a concluir que, el incremento de una variable puede significar el aumento del

González et al. (2017), hicieron una investigación sobre la satisfacción de los padres de niños que asisten a CRED en un establecimiento de salud, con el objetivo de medir la presencia de dicha variable, este estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Trabajó con un total de 292 progenitores seleccionados por muestreo no probabilístico, ellos resolvieron un cuestionario para medir el nivel de satisfacción. Después del análisis de datos determinaron que, un 94.2% se mostraron satisfechos con la atención de la enfermera, así también, 96.2% mencionaron que el trato de la enfermera era afectuoso, sumado a ello, un 65.1% dijeron que el tiempo de espera fue apropiado. Por lo tanto concluyeron que, los padres se sentían satisfechos en torno al trabajo realizado por la enfermera en el área de CRED.

Por último, a pesar de la lejanía del año de publicación, Gallardo y Reynaldos (2014), realizaron un estudio relevante para esta investigación, este trató sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario atendido por el personal de enfermería, con el objetivo de medir la presencia de la variable, por ello, trabajó con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 14 usuarios a quienes les aplicaron un cuestionario previamente validado a fin de obtener los resultados, mediante el análisis descriptivo, determinó que, el nivel moderado de satisfacción fue predominante en la población, pues un 56% se ubicó en dicha categoría. Concluyó entonces que, los usuarios sentirán mayor satisfacción siempre y cuando se visualice una mejor calidad de atención del personal de enfermería.

A nivel nacional, Chávez y Alva (2019), ejecutaron un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el programa CRED de un centro de salud en Trujillo, con la finalidad de medir la relación entre las variables, trabajó con un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo constituida por 63 usuarios atendidos con sus hijos, ellos fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y se les aplicaron dos cuestionarios a fin de obtener un puntaje directo de las variables y se halle la correlación. Después del análisis de datos determinaron que, la calidad de atención

tiene una relación directa y significativa con el grado de satisfacción de los usuarios ( $p < 0.05$ ). Además, a nivel descriptivo, identificaron que, 44.4% fue el porcentaje predominante que se ubicó en el nivel moderado de calidad de atención, así también, dicho nivel fue predominante en la variable satisfacción, con un 46%. Concluyó entonces que, ambas variables influyen entre sí, por ello, es necesario buscar mejorar la forma de atención a fin de mejorar la satisfacción del padre de familia atendido en CRED.

Villacorta (2018), realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el área de CRED, con el objetivo de medir la relación entre las variables, trabajó con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional de investigación, su muestra estuvo conformada por 139 padres de familia quienes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y quienes resolvieron dos cuestionarios previamente validados a fin de recoger datos. Encontró que, ambas variables tienen una relación directa y significativa ( $p < 0.05$ ), además, a nivel descriptivo, determinó que, el 89.2% de usuarios percibieron un nivel alto en la calidad de atención y un 82.7% se sintieron satisfechos con la forma de atender de la enfermera en dicha área. Concluyeron entonces que, el nivel de satisfacción y calidad de atención alcanzaron puntajes altos, por lo tanto, se necesitan llevar a cabo estrategias para mantener el nivel de dichas variables.

Desde una perspectiva similar, Chumpitaz (2018), aplicó un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos por el área de enfermería, con el objetivo de conocer la relación entre dichos constructos. Su estudio fue de naturaleza cuantitativa y alcance correlacional, trabajó con 206 usuarios atendidos quienes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y a los cuales se les aplicaron dos instrumentos a fin de recolectar datos para ambas variables. Analizó los datos e identificó que, existe una relación muy significativa y directa entre las variables ( $p < 0.01$ ), además de ello, señaló que las dimensiones de la calidad de atención se relacionaron de forma directa con la satisfacción. Asimismo, a nivel descriptivo conoció que, el nivel medio de calidad de atención fue predominante en la población (64.6%), mismo nivel que predominó en el grado de satisfacción (47.6%). Por lo tanto, concluyó que, a pesar de los progresos aún

hacen falta ejecutar algunas acciones sobre dichas variables a fin de mejorar la forma de atender y la satisfacción de los usuarios.

Wong (2018), realizó en Lima un estudio sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción alcanzado por el usuario debido a la atención del área de enfermería, con el objetivo de medir la relación entre las variables, su estudio fue correlacional con diseño no experimental de corte transversal; trabajó con 108 usuarios a quienes seleccionó por muestreo no probabilístico y a quienes les aplicó dos instrumentos para medir el impacto de ambas variables en evaluación. Aplicado los cuestionarios y analizado los datos, determinó que, existe correlación directa entre las variables ( $p < 0.05$ ); además identificó que, existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones que componen la satisfacción con la calidad de atención. Concluyendo así que, mientras una variable presente mayor nivel, el otro constructo también será tendiente a incrementar. Es así que, mientras se gestionen estrategias para mejorar la calidad de atención, se podrá alcanzar mayores de niveles de satisfacción en el usuario atendido.

Finalmente, otro estudio relevante fue dado por Infantes (2016), quien aplicó un estudio sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de consulta externa de un centro de atención médica en Lima, con el objetivo de conocer la relación entre las variables, para ello, trabajó con un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Su muestra estuvo constituida por 305 usuarios atendidos durante el año 2016, ellos fueron seleccionados por muestreo no probabilístico y resolvieron dos cuestionarios para medir el nivel de las variables y su correlación, finalmente, determinó que, existe relación directa entre las variables ( $p < 0.05$ ), lo cual dejó a conocer que ambas variables influían entre sí de forma positiva; asimismo, identificó que las dimensiones de la satisfacción se asociaban a la calidad de atención. Por otro lado, determinó que, un 72.9% de la población presentó un alto grado de satisfacción, asimismo, un 70% percibió una alta calidad de atención.

Concerniente a las teorías que respaldan las variables, primero se describirá lo referente a la satisfacción y seguidamente se hará referencia al contenido de la calidad de atención.

En el siguiente apartado se describirá la satisfacción por la atención recibida, desde esta visión se describirán sus contenidos y modelo teórico, en el modelo teórico de satisfacción basado en el enfoque personológico, Chacón (2018) y Eijkelenboom et al. (2019) afirman que, la satisfacción hace referencia al grado de bienestar y tranquilidad alcanzada al recibir uno o más estímulos del entorno, los cuales percibe como apreciativos y saludables.

Este modelo refiere que, la satisfacción se alcanza mediante el uso distintos estímulos orientados a la búsqueda del bienestar, tranquilidad e influencia sobre o del cliente o usuario atendido, dicha concepción es resaltada también por Olaza (2016) y Zahlimar et al. (2019) quienes manifiestan que, el bienestar del usuario es el principal criterio a donde debe apuntar el colaborar a fin de lograr su satisfacción.

En otras definiciones sobre le constructo, Sun et al. (2012) y Ramos et al. (2019), manifiestan que, la satisfacción del usuario, se define como el estado de tranquilidad experimentado al recibir atención, calidad y mensajes que involucren efectividad y afectividad.

Asimismo, Djamila y Chalal (2017), indican que la satisfacción es un estado normalmente corto o breve que experimenta el usuario después de una atención de calidad basada en la búsqueda de su bienestar y caracterizada por la efectividad.

Tal y como se ha descrito, la satisfacción del usuario se asocia al bienestar experimentado, y este es alterado por muchos factores, Chacón (2018), manifiesta que, el estilo de comunicación pasiva o agresiva en la atención puede alterar la satisfacción, la escasa sensibilidad, el poco nivel de persuasión, el dejar con dudas y confusiones al usuario y las pocas herramientas materiales en el ambiente son factores que influyen negativamente en el grado de satisfacción.

Por otro lado, Xiao y Dasgupta (2002) e Yang (2021) manifiestan que, la satisfacción del usuario suele degradarse por la escasa empatía, el nivel bajo de capacidad de respuesta, los excesos en el tiempo de espera, la honestidad y el tener poca recepción en la escucha.

Así, desde una misma perspectiva, Chiguvi y Tarisayi (2017) y Abbass (2019), señalan que, algunos de los factores que influyen en la satisfacción del

usuario el bajo nivel de cultura de servicio, la poca eficiencia y efectividad en la atención, el ambiente laboral conflictivo y el poco interés en el paciente.

Por otro lado, el modelo teórico que explica esta variable es el enfoque personológico de satisfacción, el cual indica que, la satisfacción del usuario depende de cómo se brinde el interés y la atención por los colaboradores; en este se exponen 4 etapas, la primera es producir en el cliente potencial de un definido servicio, un estado de entendimiento e información pertinente del producto o servicio que va a recibir; la segunda etapa es dejar al cliente con cierto conocimiento del producto y con un grado de expectativa respecto al servicio ofrecido y, la tercera trata de tener que colmar cada una de las expectativas generadas en los clientes o usuarios potenciales. Y al final la cuarta etapa que es la primordial, debido a que en esta se necesita medir la satisfacción de los clientes o pacientes (Chacón, 2018; Mendoza & Placencia, 2018; Marcelo, 2019).

Lo anterior dicho este modelo ayudara a no solo conocer la satisfacción del individuo a partir del entorno personológico donde el cliente da su percepción a determinado servicio, sino que lo lleva más allá generando en las otras personas una renovada percepción contando como le ha ido con definido producto, produciéndose de esta forma la quinta etapa donde si la vivencia del consumido ha sido positiva, habrá buenos comentarios.

Asimismo, este enfoque señala que la satisfacción del usuario se puede ver a través de tres dimensiones, Chacón (2018), describe las siguientes:

Atención: esta dimensión hace referencia al interés, los gestos, la confianza y empatía que enmarcan la presentación con valores de la enfermera al atender a un usuario, todos estos atributos buscan generar satisfacción en el paciente, por ello, este dominio se compone por una atención verbal y no verbal durante la relación interpersonal.

Eficacia: este dominio define el grado en que se produce efectos esperados por el paciente con rapidez y velocidad en la atención, es decir, el colaborador mediante su conducta o acciones provocará que la expectativa del paciente sea cubierta.



Eficiencia: el grado alto de esta dimensión indica el cumplimiento exacto de las funciones, actividades y responsabilidades con amabilidad, interés y aclaración de dudas tomadas por el colaborador y dirigidas hacia el paciente.

Respecto a la variable calidad de atención, esta se respalda por el modelo Kano de desarrollo de calidad, este modelo teórico afirma que, la calidad de servicio se entiende como la forma enmarcada por el interés que ofrece una persona al interactuar con otra, buscando que esta última quede satisfecha con lo mencionado o tratado (Flores & Caycho, 2015; Busse et al., 2017). Asimismo, el modelo describe que, la calidad de atención involucra distintos factores que integran los recursos del ser humano y las herramientas del ambiente, siendo la combinación de estos fundamental en la percepción del cliente sobre la calidad de atención recibida (Martino & Young, 2017; Agency for Healthcare, 2019).

Para entender el constructor, otros autores también han definido la variable, Naveh y Erez (2004) manifestaron que, la calidad de atención es el nivel alcanzado por el servicio brindado, en el cual se ven integrados distintos factores como el buen trato, empatía, efectividad y la comunicación efectiva.

Desde una misma perspectiva, el MINSA (2017), afirma que, la atención en salud de excelente calidad es aquella que consigue hallando necesidades de salud del usuario o paciente y la población de manera universal y rigurosa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor entendimiento disponible.

Ahora bien, esta variable también se afecta por distintos factores, el modelo teórico Kano de desarrollo de calidad indica que, cuando el colaborador rompe la confianza y confiabilidad, degrada la calidad de atención (Marsteller, 2021), asimismo, si hay excesiva demora en responder, esto puede alterar la visión del usuario en relación a la forma en como se le atiende y se le muestra interés, por otro lado, la escasa seguridad y déficits de empatía son otros componentes que pueden alterar el modo de atención hacia el paciente (Barua et al., 2017; Flores & Caycho, 2015).

Acompañando a dichos factores, CollingWood (2014), afirma que, la calidad de atención es afectado por, los inadecuados patrones en la comunicación, el bajo

nivel de escucha del colaborador, el ambiente disfuncional en la empresa o entidad y el clima laboral disruptivo.

Cabe señalar que, la calidad de atención desde la perspectiva planteada por el modelo Kano de desarrollo de calidad, evalúa los atributos de los servicios brindados por el colaborador de modo tal que este cumpla con las expectativas del usuario atendido, siendo este un punto crítico para el incremento de la calidad de atención, entre estos atributos está, el interés, la voluntad, altruismo y resolución de dudas (Agency for Healthcare, 2017). Por otro lado, este modelo detecta 2 componentes primordiales; la falta de atributos, establecer si es rentable que la compañía haga una inversión para añadir nuevos servicios y reformas, como segundo punto, la identificación de esas características o atributos del servicio que, en la situación de que fuesen inadecuadas darán ventaja frente a la competencia (Berwick et al., 2018), por ello, se considera que no solo la calidad se mide por las variables propias del recurso humano, sino que, el ambiente juega un papel importante. Paralelamente, este modelo teórico hace uso de una clasificación según el “tipo de calidad” percibida por los usuarios: Calidad esperada o elemental, esta habla de esos atributos mínimos que el usuario espera. De no existir, se produciría una sensación de insatisfacción por parte del usuario (Cajusol, 2016; Metro North Health, 2017).

El modelo Kano de desarrollo de calidad, además contempla variables que influirán en las descritas anteriormente. La tecnología, la variabilidad y disparidad de preferencias de los usuarios, así como el paso del tiempo, son varias de las variables que van a tener consecuencia en las calidades del modelo. Para este presente trabajo lo podemos enmarcar dentro de la calidad esperada o básica, en la cual el usuario espera que el servicio que va a recibir en todos los aspectos sea de calidad satisfaciendo sus necesidades, es por esto que este modelo identifica una marcada relación entre estas dos variables (Flores y Caycho, 2015; Street, 2017; Healthy People, 2017).

Por último, de este enfoque teórico, Flores y Caycho (2015), plantean cuatro dimensiones, las cuales se describen a continuación:

Confiabilidad: este dominio hace referencia al grado de fiabilidad que existe entre la entidad y el usuario atendido, la calidad de atención mejora, si el colaborador trabaja con consistencia, competencia y programación de actividades brindando confianza en los resultados demostrados a la paciente.

Capacidad de respuesta: está orientado por el tiempo de respuesta, nivel y estilo de comunicación establecido y la atención oportuna, dichos indicadores implican un mejor desarrollo de la relación interpersonal con el usuario el cual llegará a percibir un mejor nivel de atención cuando se trabaje con rapidez y efectividad.

Seguridad: está referida a la confianza, el sentirse seguro con lo que escucha, así como con la limpieza y orden del ambiente donde se desarrolla la atención.

Empatía: demuestra la cortesía y gentileza en que el colaborador atiende al usuario, dicha atención se percibe de forma verbal y conductual, por ello, el personal de salud debe interactuar cuidadosamente en la atención, comprendiendo y entendiendo al paciente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

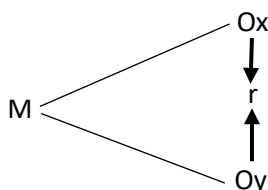
##### Tipo de investigación

En cuanto al tipo de estudio, esta es una investigación básica o también denominada pura, pues tiene como fin aumentar conocimientos sobre los constructos originándose en teorías y brindando resultados a este sin recurrir a la aplicación de estrategias (CONCYTEC, 2017). Asimismo, se tiene un nivel correlacional de investigación, que en palabras de Hernández et al (2014), este se caracteriza por medir el grado, de la relación de variables, en este caso, de la satisfacción y calidad de atención.

##### Diseño de investigación

Con respecto a su diseño, se trabajó de forma no experimental, pues no se manipularon las variables ni se intervino sobre éstas, se midió las mismas de manera espontánea en su ambiente natural. Así también, es transversal, pues se recogieron datos en un único instante (Hernández et al., 2014).

De acuerdo al diagrama correlacional, se presenta el siguiente esquema:



M: madres que acuden al programa CRED del C.S Pomalca

Ox: satisfacción

Oy: calidad de atención

r: relación de variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción

Definición conceptual: el grado de bienestar y tranquilidad alcanzado al recibir uno o más estímulos del entorno, los cuales percibe como apreciativos y saludables (Olaza, 2016).

Definición operacional: la satisfacción fue medida por cuatro dimensiones, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, todas estas como parte de un cuestionario, el mismo que está compuesto por 13 ítems.

Indicadores: información, competencia, comunicación, tiempo, seguridad, limpieza, cortesía, gentileza, sensación de bienestar, sensación de tranquilidad.

Escala de medición: Intervalo.

Variable Independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: forma enmarcada por el interés que ofrece una persona al interactuar con otra, buscando que esta última quede satisfecha con lo mencionado o tratado (Flores & Caycho, 2015).

Definición operacional: la calidad de atención fue medida por tres dimensiones, atención propiamente dicha, eficacia y eficiencia, todas estas como parte de un cuestionario, el mismo que está compuesto por 13 reactivos.

Indicadores: interés, aclara dudas, rapidez y velocidad en la atención, amabilidad, presentación, valores y confianza.

Escala de medición: intervalo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

La población estuvo constituida por 300 madres que acudieron al programa CRED en el centro de salud Pomalca en el mes de noviembre, 2021.

#### **Muestra**

Para determinar el tamaño de muestra se trabajó con la fórmula de población finita, se utilizó un procedimiento mediante el cual se consideraron algunos elementos de la población total, por ello, del total de 300 madres que atienden a sus niños en el Centro de Salud Pomalca –Chiclayo 2021, se seleccionó lo siguiente:

$N$  = tamaño de la población,  $Y$  = valor de la variable (por lo general es = 1),  $Z$  = Varianza tipificada. Su valor es 1.96 que corresponde a un nivel de confianza de 95%.  $S$  = Desviación Standard (típica 15 %),  $e$  = error muestral (típico 5 % = 0,05),  $p$  = proporción de elementos que presentan la característica. (Típico 50% = 0,5),  $q$  = proporción de elementos que no presentan la característica. (Típico 50% = 0,5),  $n$  = Tamaño de la muestra. Por lo tanto, se trabajó con 169 madres que acudieron al área de CRED durante el mes de noviembre, 2021.

## **Muestreo**

El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, en el cual las madres fueron seleccionadas por accesibilidad y conveniencia de la investigadora.

### **Criterios de inclusión:**

Madres que sepan leer y escribir.

Madres de hijos menores de 5 años (lactantes y preescolares)

Madres que asistieron al servicio de CRED en más de una oportunidad

### **Criterios de exclusión:**

Madre que fue atendida por otro personal que no sea enfermera del mismo servicio.

Madre que se atendió por primera vez

Madres menores a 18 años de edad.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio se usó la encuesta como técnica de investigación, esta se caracteriza por el proceso de elaboración y construcción del cuestionario en el cual se generan preguntas o reactivos para medir un atributo o variable (Lai, 2018).

En la presente investigación se originó dos cuestionarios a fin de medir los constructos de estudios, ambos fueron generados a partir de la revisión teórica, el primero denominado satisfacción, busca medir el nivel de dicha variable percibida por el usuario atendido, esta se compone de tres dimensiones: atención propiamente dicha, eficacia y eficiencia, las cuales hacen un total de 13 ítems presentados en escala Likert.

### **Validación**

Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos, en el cual se resaltó la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, demostrando que el cuestionario cuenta con validez de contenido, puesto a que los reactivos se ajustan al contexto.

### **Confiabilidad**

En cuanto a su confiabilidad, se procedió a la misma con el coeficiente de alfa de Cronbach, alcanzando un índice de .83.

Concerniente al cuestionario de calidad de atención, este también se aplica al usuario atendido y mide el nivel de calidad de atención ofrecida por la enfermera en el área de CRED, cuenta con cuatro dimensiones: confiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía. Respecto a su validez y confiabilidad, la primera propiedad se obtuvo mediante el juicio de expertos, en el cual se determinó que el instrumento se ajusta al contexto, que los reactivos son claros y muestran coherencia en la redacción, es decir, el cuestionario mide lo que pretende medir. Con respecto a la segunda propiedad, la fiabilidad se obtuvo por el coeficiente de alfa de Cronbach, este alcanzó un índice de .78 para todo el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a obtener los permisos correspondientes por el gerente del centro de salud a fin de recolectar o recoger la información, con ello, se diseñaron los cuestionarios, se validaron los mismos y se recolectó los datos de las madres de familiar con su consentimiento, siempre cumpliendo los criterios de exclusión e inclusión.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El obtener la matriz de datos en el programa estadístico SPSS v25, se pasó a evidenciar la distribución de datos a fin de conocer el estadístico de correlación a utilizar. Se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov y se determinó que, los datos seguían una distribución no normal. Asimismo, se hizo uso de la estadística descriptiva para obtener los gráficos de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se utilizó los principios éticos planteados en el informe Belmont, Lara y Pompa (2018), reafirman tres principios, autonomía, este principio se va a respetar mediante el consentimiento informado. Beneficencia; este radicará en que los resultados de este ayudarán al profesional de enfermería a conocer cómo es su trabajo. El principio de justicia, incluye el derecho de un trato justo a las personas antes, durante y después de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca

**Tabla 1**

*Correlación entre Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca*

	Calidad de atención	
	P	rho
Satisfacción	,000	,379**

*Nota.* En la tabla 1, se observa que existe una relación estadísticamente muy significativa entre la satisfacción y la calidad de atención ( $p < 0.01$ ). Asimismo, esta relación es directa ( $,379^{**}$ ), lo cual indica que, mientras la calidad de atención de la enfermera en el área de CRED tienda a incrementar, también el nivel de satisfacción del usuario será mejor.

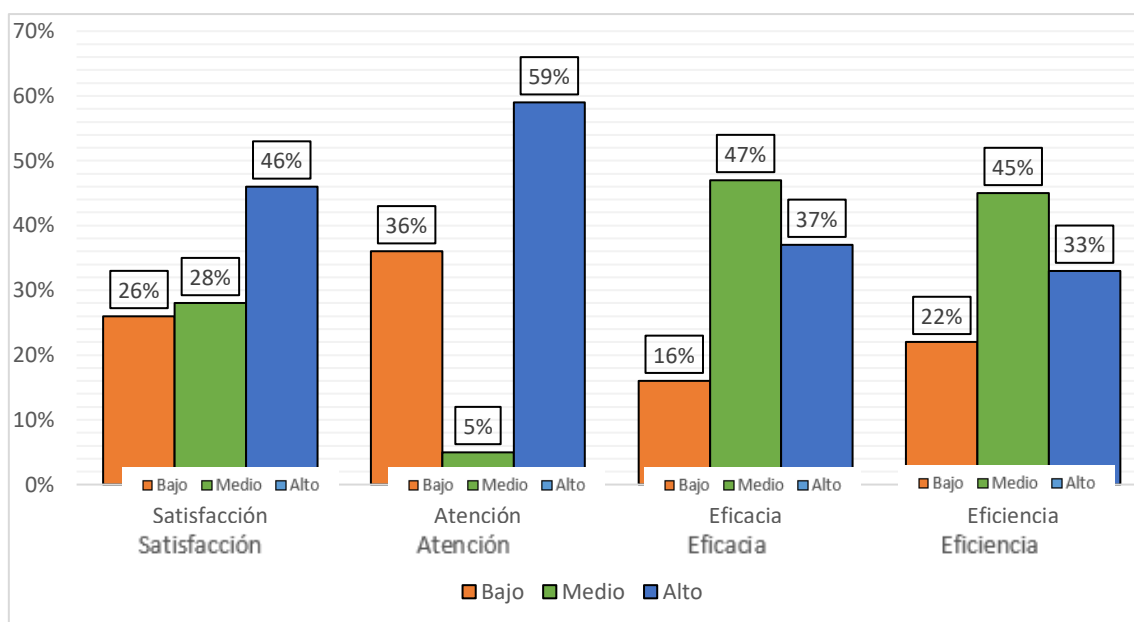


## 4.2. Objetivo específico 1

Identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño Centro de Salud Pomalca

**Figura 1**

*Nivel de satisfacción del usuario atendido en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño*



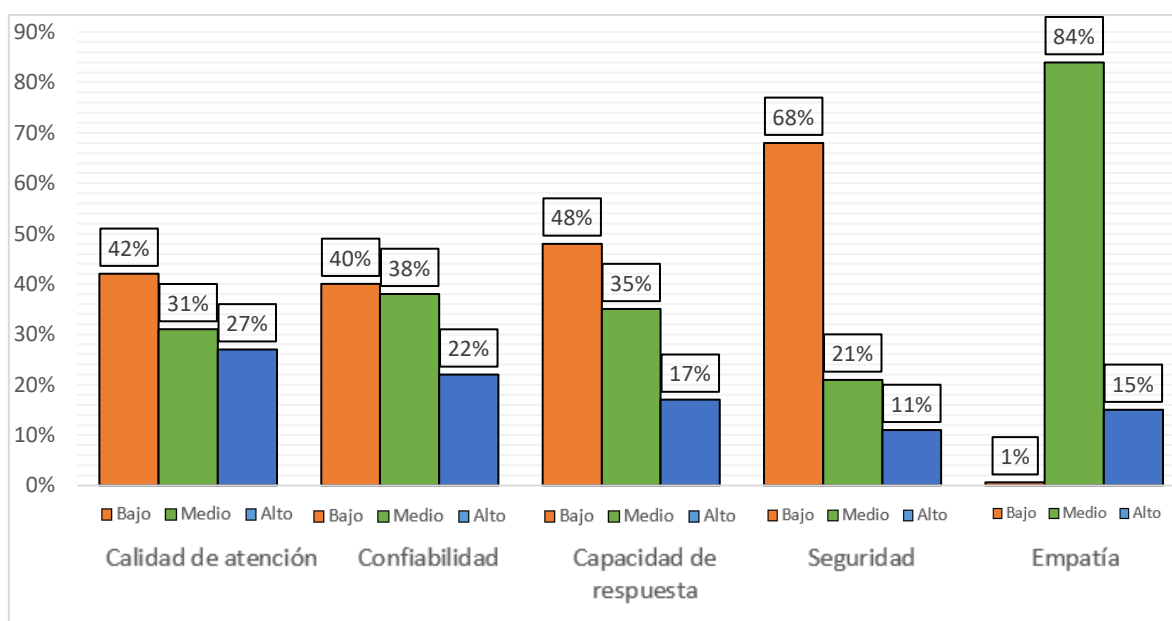
*Nota.* En la figura 1, se observa que las madres atendidas en el área de CRED muestran predominio en el nivel alto de satisfacción (46%), sin embargo, cabe resaltar que, tanto en nivel medio como bajo, se presentan porcentajes significativos respecto a la satisfacción, lo cual indica que, a pesar que la mayor parte del grupo de madres atendidas en el mes de noviembre se sienta satisfecha, existe también un porcentaje significativo que no siente dicha tranquilidad y bienestar al ser atendida. Respecto a sus dimensiones, en cuanto a atención predomina el nivel alto, sin embargo, para eficacia y eficiencia el nivel medio es predominante, demostrando que aún existen deficiencias en cuanto a la satisfacción correspondiente a la precisión en atender.

### 4.3. Objetivo específico 2

Identificar el nivel de la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño Centro de Salud Pomalca

**Figura 2**

*Nivel de Calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño*



*Nota.* En la figura 2, se observa una leve predominancia en el nivel bajo de calidad de atención (42%), lo cual demuestra que, las madres no perciben interés en la atención brindada por la enfermera, lo cual se puede ajustar a poca empatía o escasa capacidad de respuesta. Por otro lado, cabe resaltar que, tanto en el nivel medio como en el alto, hay un grupo de madres que si percibe adecuados patrones en la atención que brinda la enfermera del área de CRED. Respecto a sus dimensiones, tanto en confiabilidad, capacidad de respuesta como en seguridad, el nivel bajo es predominante, situación que cambia para la dimensión empatía, ubicándose el mayor porcentaje en el nivel medio; no obstante, a modo general, se visualizan deficiencias en la presencia esta variable.

#### 4.4. Objetivo específico 3

Describir la relación entre las dimensiones de la satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca

**Tabla 2**

*Correlación entre las dimensiones de la satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca*

	Calidad de atención	
	p	rho
Atención	,000	,390
Eficacia	,000	,342
Eficiencia	,003	,226

*Nota.* En la tabla 2, se observa que todas las dimensiones de satisfacción se relacionan con la calidad de atención, dicha relación es estadísticamente muy significativa ( $p < 0.01$ ) y directa, lo cual demuestra que, la atención, eficacia y eficiencia recibida desde la perspectiva de la usuaria atendida, puede mejorar siempre y cuando se incremente el nivel de calidad de atención de la enfermera.

#### 4.5. Objetivo específico 4

Describir la relación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca

**Tabla 3**

*Correlación entre Satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca*

	Satisfacción	
	P	rho
Confiabilidad	,000	,284
Capacidad de respuestas	,000	,582**
Seguridad	,000	,512
Empatía	,000	,500

*Nota.* En la tabla 3, se observa que, las dimensiones de la calidad de atención se relacionan con la satisfacción percibida por el usuario, dicha relación es estadísticamente muy significativa ( $p < 0.05$ ) y directa, lo cual indica que, la confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía tienen un efecto positivo sobre la satisfacción de la usuaria. Además, cabe resaltar que la capacidad de respuesta alcanzó un mayor tamaño en el efecto de la correlación ( $,582^{**}$ ), lo cual refleja que, al incrementarse el nivel de esta dimensión, habrá mayor probabilidad de promover satisfacción en la usuaria atendida.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Centro de Salud Pomalca, asimismo, a fin de profundizar el análisis de las variables se halló el nivel de dichos constructos y la relación entre sus dimensiones.

A continuación, se analizarán los resultados y se buscarán contrastar los mismos con los estudios previos y los referentes teóricos, de modo tal que se obtenga una visión más clara en la discusión.

En el resultado general se halló que, existe una relación estadísticamente muy significativa y directa entre la satisfacción y la calidad de atención ( $p: ,000$ ;  $\rho: ,379^{**}$ ). En contraste con los antecedentes, el estudio de Bernal et al. (2017), demostró similitud, pues halló en 876 usuarios atendidos en un centro de salud que, existía correlación directa entre los constructos de investigación; otro estudio similar fue lo reportado por Chávez y Alva (2019), quienes afirmaron que, la calidad de atención brindada por el programa de CRED y la satisfacción del usuario se relacionaban de forma directa ( $p < 0.05$ ), a estas similitudes se le suman los estudios dados por Villacorta (2018), Chumpitaz (2018), Wong (2018) e Infantes (2016) quienes reportaron la existencia de una relación estadísticamente significativa y directa ( $p < 0.05$ ) entre las variables.

Este hallazgo indica que, el grado de satisfacción del usuario incrementará cuando este experimente un mayor nivel de atención; siendo más específicos con la correlación, se entiende que, el grado de bienestar y tranquilidad del usuario (Chacón, 2018), será mayor cuando en el programa de CRED gestionen mejores patrones de atención, caracterizados por el uso de los recursos de la persona y las herramientas del ambiente (Flores & Caycho, 2015).

La relación hallada, desde el modelo teórico psicológico de satisfacción permite comprender que, esta variable tenderá a incrementar cuando el usuario experimente interés y atención sostenida, la cual se debe caracterizar por el uso de estilos de comunicación adecuados, el alcance de información, la comprensión del

paciente y el cumplimiento de expectativas que experimenta el usuario (Chacón, 2018).

Asimismo, la relación entre las variables en palabras de Flores y Caycho (2015), se describe por la influencia positiva que alcanza el usuario al experimentar calidad de atención que cubre sus necesidades y expectativas formuladas.

Por otro lado, Gaucher (2021), manifiesta que, la calidad de atención brindada por el profesional de salud es contribuyente al grado de satisfacción que presenta el usuario atendido, por ello, las madres que llevan a sus hijos al programa CRED sienten satisfacción al ser atendidas con amabilidad, empatía y conocimientos.

Por todo ello, se considera que, si se quiere lograr satisfacción del usuario que asiste al programa CRED, es sumamente importante realizar estrategias que promuevan la calidad de atención, trabajando sobre factores como empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta lograda por el personal de salud.

En esta investigación también se reportó el nivel de satisfacción del usuario atendido en el programa de CRED y se determinó que, el 46% de los pacientes mencionaron tener un nivel alto de esta variable; sin embargo, cabe resaltar que, tanto en el nivel medio (28%) como bajo (27%), se presentan porcentajes significativos respecto a la satisfacción. Estos resultados son similares a lo reportado por Karaca y Durna (2019) quienes hallaron que, un 63% de usuarios atendidos por el personal de enfermería se muestran satisfechos y un 37% muestra no sentirse satisfechos. Asimismo, otro estudio que presentó similitud fue reportado por Patemina et al. (2017), quienes afirmaron que un 94.2% de padres atendidos se mostraban satisfechos con la atención; este mismo alcance fue dado por Villacorta (2018), quien mencionó que un 82.7% de usuarios atendidos afirmó presentar un nivel alto de satisfacción.

Cabe resaltar que los estudios dados por Chumpitaz (2018) y Chávez y Alva (2019), ubicaron predominancia en el nivel medio de las variables.

Estos resultados demuestran que el mayor porcentaje de los usuarios atendidos se sintió satisfecho con la calidad brindada por las enfermeras en el programa de CRED, por lo tanto, este porcentaje, experimentó bienestar y

tranquilidad al recibir uno o más estímulos del entorno, los cuales percibieron como apreciativos y saludables (Chacón, 2018).

Así pues, este porcentaje mayor ubicado en el nivel alto, percibe eficacia y eficiencia en la atención brindada por el personal de enfermería, y de acuerdo con Gonzales et al. (2017), este grupo de usuarios logra despejar sus dudas, siente afecto y buen trato en la atención y tiene mayor probabilidad de regresar a las citas programadas.

Por otro lado, no se debe dejar pasar por alto el 27% de usuarios que manifestaron un bajo nivel de satisfacción relacionado a la atención, indicando que, no percibieron confianza, eficacia y amabilidad en la atención del personal de enfermería (Chacón, 2016).

Este porcentaje antes señalado, es leve, pero significativo y es posible que se deba a muchos factores, de acuerdo con el modelo teórico de satisfacción, la comunicación pasiva o agresiva, dejar dudas en la atención y generar confusiones en los usuarios puede degradar el nivel de satisfacción (Chacón, 2018), asimismo, la escasa empatía, el nivel bajo de capacidad de respuesta, los excesos en el tiempo de espera, la poca honestidad y el tener nula recepción en la escucha, son factores de riesgo que degradan el nivel de la variable en estudio (Xiao & Dasgupta, 2002).

En el análisis de la variable calidad de atención, se demostró predominancia en el nivel bajo (42%), seguido de porcentajes significativos en el nivel medio (31%) y alto (27%). Este resultado es diferente a lo reportado por Chávez y Alva (2019) y Chumpitaz (2018), quienes encontraron predominancia en el nivel moderado, asimismo, otro resultado discrepante fue el obtenido por Infantes (2016) quien determinó que la calidad de atención experimentada por los usuarios se ubicó en el nivel alto.

Como bien se observa los resultados discrepan entre sí, sin embargo, en la presente investigación también hay un grupo de usuarios que reportaron nivel medio y alto referente a la calidad de atención, de modo tal que un grupo reducido pero relevante percibe que en el programa CRED, las enfermeras muestran interés, empatía, amabilidad y buen trato en la atención (Flores & Caycho, 2015).

Por otro lado, el grupo mayoritario de usuarios afirma que, aún existen ciertos déficits en la atención, los cuales se relacionan a la falta de efectividad y eficiencia, poca escucha activa, escasa cortesía y gentileza (Flores & Caycho, 2015).

Desde el modelo teórico de Kano, la calidad de atención está afectada por la falta de atributos y herramientas de la entidad, así como por el inadecuado uso de recursos personales, además, este nivel bajo indica que, los colaboradores de salud no cumplen con las expectativas del usuario atendido (Cajusol, 2016).

Por otro lado, el nivel bajo puede deberse a muchos factores, como los inadecuados patrones en la comunicación, el bajo nivel de escucha del colaborador, el ambiente disfuncional en la empresa o entidad y el clima laboral disruptivo (Collingwood, 2014), así como por, la excesiva demora en responder y la escasa seguridad (Flores y Caycho, 2014).

Por último, de acuerdo con el MINSA (2017), el escaso nivel de calidad de atención percibido por los usuarios se debe a que el grupo encargado del programa de CRED no cumple con las expectativas y necesidades de las personas atendidas.

En la presente investigación también se buscó determinar la relación entre las dimensiones de satisfacción y calidad de atención y, se encontró que, la atención propiamente dicha, la eficacia y eficiencia tiene una relación estadísticamente muy significativa y directa con la calidad de atención ( $p < 0.01$ ).

Lo mencionado anteriormente es similar a lo presentado por Wong (2018) e Infantes (2016), pues ambos autores en sus investigaciones reportaron que existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones que componen la satisfacción con la calidad de atención que percibe el usuario del centro de salud.

Dicha relación indica que, mientras mayor sea el nivel de las dimensiones presentadas, la calidad de atención al usuario desarrollará un mejor nivel.

De modo específico la relación directa entre la atención propiamente dicha con la calidad de atención indica que, el interés, los gestos, la confianza y empatía que enmarcan la presentación con valores de la enfermera al atender a un usuario



(Chacón, 2018), incrementa el estado de bienestar experimentado por el paciente atendido.

Por otro lado, la relación entre la eficacia y la calidad de atención, manifiestan que, entre más se cumplan y cubran las necesidades y expectativas del usuario (Chacón, 2018), mejor será el bienestar vivenciado por el paciente al ser atendido.

Asimismo, este bienestar que describe a la calidad de atención, tenderá a incrementar cuando el personal de salud cumpla con sus funciones, actividades y responsabilidades con amabilidad, interés y aclaración de dudas (Chacón, 2018).

Así pues, se entiende que, tanto la atención propiamente dicha, la eficacia y eficiencia son factores que influyen de forma positiva en la calidad de atención, por ello, para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios, se considera necesario diseñar y ejecutar programas que involucren el trabajo sobre las dimensiones de la satisfacción.

Por último, se buscó la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción, y se encontró que la confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía se relacionan de forma muy significativa y directa con la satisfacción ( $p < 0.01$ ), este resultado fue similar a lo hallado por Chumpitaz (2018), quien afirmó en su estudio que, las dimensiones que componen la calidad de atención se asocian a la satisfacción del usuario atendido.

A nivel teórico, esta relación directa indica que, mientras mejor se gestionen las dimensiones de la calidad de atención, se alcanzará un mayor nivel de satisfacción en el usuario.

La relación directa entre la satisfacción y confiabilidad indica que, la calidad de atención mejora, si el colaborador trabaja con consistencia, competencia y programación de actividades brindando confianza en los resultados demostrados a la paciente, siendo finalmente ello retribuyente en su bienestar y satisfacción (Flores y Caycho, 2015).

Asimismo, la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, indica que, el grado de bienestar que experimente el usuario atendido será

provocado por el tiempo de respuesta, nivel y estilo de comunicación establecido y la atención oportuna (Flores y Caycho, 2015).

Por otro lado, la relación directa de la satisfacción y la dimensión seguridad, manifiesta que, la confianza, el sentirse seguro con lo que escucha, así como con la limpieza y orden del ambiente donde se desarrolla la atención, conllevan al usuario a sentirse satisfecho (Flores y Caycho, 2015).

Finalmente, la relación directa entre la dimensión empatía y la satisfacción, indica que, la cortesía y gentileza en que el colaborador atiende al usuario influirá de manera positiva en el bienestar del usuario (Flores y Caycho, 2015).

Con todo lo mencionado se comprende que hay relación directa y estadísticamente muy significativa entre las variables y sus dimensiones, por ello, se considera necesario poder diseñar, validar y ejecutar programas de mejora en la población, de modo tal que, los colaboradores identifiquen maneras más oportunas de atender y el usuario se sienta satisfecho con dicha atención.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación estadísticamente muy significativa y directa entre la satisfacción que perciben los usuarios y la calidad de atención ofrecida en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño del Centro de Salud Pomalca, demostrando que, entre mejor sea la calidad de atención, se lograrán mejores resultados en la satisfacción del paciente.
2. Las madres atendidas en el área de CRED muestran un nivel alto de satisfacción (46%).
3. La calidad de atención dada en el área de CRED reporta un nivel bajo predominante (42%).
4. Existe relación estadísticamente muy significativa y directa entre las dimensiones de satisfacción con la calidad de atención dada en el programa CRED.
5. Existe relación estadísticamente muy significativa y directa entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción alcanzada por el usuario que acude al programa CRED.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Es recomendable que futuros investigadores de distintas universidades del Perú puedan diseñar, validar y aplicar programas para mejorar la satisfacción que perciben los usuarios y la calidad de atención ofrecida en el programa de control de crecimiento y desarrollo del niño del Centro de Salud Pomalca.
2. Se recomienda que el personal de enfermería y psicología del Centro de Salud Pomalca formule estrategias relacionadas a la calidad de atención de modo tal que se puedan realizar talleres o charlas para mejorar el nivel de esta variable.
3. Se recomienda que el personal asistencial del Centro de Salud Pomalca pueda gestionar investigaciones sobre la correlación de estas variables en todas sus áreas o servicios brindados.

## REFERENCIAS

- Abass, F., Charaka, H., Mouhoute, N., Tritha, A., Bouhafa, T., & Hassouni, K. (2019). *Evaluation of Cancer Patient Satisfaction: A Transversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco*. *Advances in Public Health*. Vol (13). 12-21. <https://www.hindawi.com/journals/aph/2019/6430608/>
- Agency for Healthcare Research and Quality (2021). *National Healthcare Quality and Disparities Report. Content last reviewed June 2021*. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. <https://www.ahrq.gov/research/findings/nhqrdr/nhqdr19/index.html>
- Agency for Healthcare Research and Quality (2018). *2019 National Healthcare Quality and Disparities Report*. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. <https://www.ahrq.gov/research/findings/nhqrdr/nhqdr18/index.html>
- Bacchus, C, Sazid, H., & Timmermans, I. (2017). *Comparing Performance Of Universal Health Care. Countries, 2017*. <https://www.longwoods.com/articles/images/comparing-performance-of-universal-health-care-countries-2017.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Scielo. Cuadernos de Administración. Journal of Management*. Vol (33). 36-47. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>
- Berwick, D., Kelley, E., Kruk, M., Nishtar, S. & Ali, M. (2018). *Three global health-care quality reports in 2018*. National Library of Medicine. 10.1016/S0140-6736(18)31430-2
- Busse, R., Panteli, D. & Quenti, W. (2017). *An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems*. Improving healthcare quality in Europe. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>

- Cajusol K. (2016). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes. Repositorio Universidad Señor de Sipan. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7969>
- Chacón Aponte, I. (2018). Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud micaela bastidas - ate 2018. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma.
- Chávez, A., & Alva, M. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019*. Universidad Cesar Vallejo (tesis de posgrado). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiguvi, D., & Tarisayi, P. (2017). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)*. Vol (3). 2347-3878. [https://www.researchgate.net/publication/324601595\\_Impact\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_on\\_Customer\\_Loyalty\\_in\\_the\\_Banking\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/324601595_Impact_of_Customer_Satisfaction_on_Customer_Loyalty_in_the_Banking_Sector)
- Chumpitaz, M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada. Lima-Perú 2018*. Universidad Nacional del Callo (Tesis de posgrado). [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CollingWood, J. (2014). *5 elements to enhance the quality of your attention and further your outcomes*. Inspiritive. <http://www.inspiritive.com.au/attention-series-art-2/>
- CONCYTEC (2017). *Proyectos de investigación básica y aplicada CONCYTEC*. RRNN. <http://siar.minam.gob.pe/ancash/novedades/proyectos-investigacion-basica-aplicada-concytec>

- Dajamila, B., & Chalal, R. (2017). *Modelization of User Satisfaction in IS research*. Fifth International Conference on Advances in Computing, Communication and Information Technology – CCIT. 108-112. 10.15224/978-1-63248-131-3-46
- Eijkelenboom, A., Blok, G, & Bluysen, P. (2019). *Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study*. Indoor Environment Quality and Others. Vol (11). 15 -31.[https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/abs/2019/37/e3sconf\\_clima2019\\_02036/e3sconf\\_clima2019\\_02036.html](https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/abs/2019/37/e3sconf_clima2019_02036/e3sconf_clima2019_02036.html)
- Fernández, M., Sangopanta, G., Espinosa, L., . Abril, R., Guadalupe, S., Quishpe, G. (2016). Satisfaction Thanks Mothers Nurses in Pediatrics, *Dialnet. Enfermería investiga*. Vol (2). 86-92.
- Flores Gargate, N. (2017). Percepción Materna Sobre Actividad Preventivo Promocional De Enfermería Y Cumplimiento De Control Cred. Centro De Salud Huáscar li, 2017. Universidad César Vallejo.
- Flores R, & Caycho E. (2015). Nivel de Satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Surquillo. Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener.
- Gallardo, A. &, Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Scielo. Rev. Enfermería global*. Vol (13). 363-372. [https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en\\_revision5.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf)
- Gaucher, L., Hiussoud, C., Ecochard, R., Rudigoz, R., Crotet, M., & Bouvet, L. (2021). Women’s dissatisfaction with inappropriate behavior by health care workers during childbirth care in France: A survey study. *Birth Issues in perinatal Care*. Vol (48). 328-337.
- González, D., Aldana, M., & Mendoza, K. (2017). Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. *Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de*

Sucre.

<http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

Healthy People (2017). *Health Care Access and Quality*. Department of Health and Human Service. <https://health.gov/healthypeople/objectives-and-data/browse-objectives/health-care-access-and-quality>

Hernández, A., & Vásquez, M. (2015). Committed nursing care: Engine satisfaction of pregnant women during prenatal care. *Scielo. Universidad y Salud*. Vol (17). 15-42.

Hernández G. (2015). El Cuidado de Enfermería: Una Reflexión sobre el Cuidado Humanístico. Repositorio Institucional Pontificie Universidad Catolica de Chile.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 ed. McGrawHill. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital de Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*. Vol (2). 133-142. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

Karaca, A. & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. Vol (2). 535-545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>

Lai, P (2018). Research methodology for novelty technology, *Scielo. Journal of information Systems and Technology Management*. Vol (2). 25-36. <https://www.scielo.br/j/jistm/a/JrLHRgB7hwn6GxQ9pwwWbFC/?lang=en>

Lara, Y., & Pompa, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. *Scielo. Investigaciones en educación*



*médica*. Vol (3). 99-108. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057-iem-7-26-99.pdf>

Loureiro, F., & Borges, Z. (2021). Committed nursing care: Engine satisfaction of pregnant women during prenatal care. *Scielo, Enfermería global*. Vol (20). 129-144. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412021000200005&script=sci\\_arttext&tIng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412021000200005&script=sci_arttext&tIng=en)

Marcelo, D. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019*. (tesis de grado). Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3977>

Marsteller, J. (2021). *Quality Management in Health Care*. Vol (30). 15-36. <https://journals.lww.com/qmhcjournal/pages/default.aspx>

Martino, S. & Young, A. (2017). *Health Care Quality*. RAND. <https://www.rand.org/topics/health-care-quality.html>

Mendoza, N., & Placencia, M. (2018). Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. *Scielo Acta médica Peruana*. 19-25. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>

Metro North Health (2017). *Quality of Care Report 2017-18*. Queensland Government. <https://metronorth.health.qld.gov.au/about-us/publications/quality-care-report-2017-18>

Ministerio de Salud. (2017). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2017. [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)

Naveh, E., & Erez, M. (2004). Innovation and Attention to Detail in the Quality Improvement Paradigm. *Management Science*. Vol (11). 1576-1586. [https://www.researchgate.net/publication/220535227\\_Innovation\\_and\\_Attention\\_to\\_Detail\\_in\\_the\\_Quality\\_Improvement\\_Paradigm](https://www.researchgate.net/publication/220535227_Innovation_and_Attention_to_Detail_in_the_Quality_Improvement_Paradigm)

Olaza Maguiña, A. F. (2016). Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. lima: Universidad San Martín de Porres. doi:/Dropbox/TESIS%20NACIONALES/SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20Y%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA%20HOSPITAL%20VÍCTOR%20RAMOS%20GUARDIA%20HUARAZ%202016 %20.pdf

Quispe Ccallo, M., & Ramos Arizala, W. C. (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, 1–86.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, K., Podesta, L., Ruiz, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019.* (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.  
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248>

Street, E. (2017). *National Safety and Quality Health Service Standards*. Second Edition. España  
<https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/National-Safety-and-Quality-Health-Service-Standards-second-edition.pdf>

Sun, Y., Fang, Y., Lim, K. & Huang, J. (2012). User Satisfaction with Information Technology Service Delivery: A Social Capital Perspective. *Rev. Information Systems Research*. Vol (4). 1-41.  
[https://www.researchgate.net/publication/228584004\\_User\\_Satisfaction\\_with\\_Information\\_Technology\\_Service\\_Delivery\\_A\\_Social\\_Capital\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/228584004_User_Satisfaction_with_Information_Technology_Service_Delivery_A_Social_Capital_Perspective)

- Ticona Tuanama, I. (2016). Nivel de Satisfacción de las madres de niños (as) menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel, 2016. Repositorio Institucional Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Umoke, M., Ifeanachor, P., & Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Sage Open Medicine*. Vol (8). 1-9. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
- Villacorta, C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016*. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo (tesis de posgrado). [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033\\_45336630\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033_45336630_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo, hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2018*. Universidad San Martín de Porres (Tesis de posgrado). Perú.
- Xiao, L. & Dasgupta, S. (2002). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: an empirical study. *Eighth Americas Conference on Information Systems*. Vol (6). 1149-1155.
- Yang, J. (2021). *Level of satisfaction with national health systems worldwide as of 2019, by country. Percentage of respondents worldwide who were satisfied with their country's national health system as of 2019, by country*. Statista. 23-36. <https://www.statista.com/statistics/1109036/satisfaction-health-system-worldwide-by-country/>
- Zahlimar, L., Zuriati, Z., & Chiew, L. (2019). *Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019*. 3rd International Conference on Healthcare and Allied Sciences. Vol (30). 168-170. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-relationship-quality-health-services-with-S1130862120300796>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	ítems	Técnicas e instrumentos
Variable 1: Satisfacción	El grado de bienestar y tranquilidad alcanzado al recibir uno o más estímulos del entorno, los cuales percibe como apreciativos y saludables (Chacón, 2018).	La satisfacción fue medida por cuatro dimensiones, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, todas estas como parte de un cuestionario, el mismo que está compuesto por 13 ítems con alternativa de respuesta Likert.	Atención brindada al paciente  Eficacia  Eficiencia  Confiabilidad	presentación, valores y confianza  rapidez y velocidad en la atención  amabilidad, interés, aclara dudas,  Información Competencia Programación Comunicación	Ordinal Nunca, a veces, siempre	1,2,3,4,5  6, 7, 13  8,9,10,11, 12,13  8,9,10	Encuesta / Cuestionario de satisfacción

Variable 2: Calidad de atención	Forma enmarcada por el interés que ofrece una persona al interactuar con otra, buscando que esta última quede satisfecha con lo mencionado o tratado (Flores & Caycho, 2015)	La calidad de atención fue medida por tres dimensiones, atención propiamente dicha, eficacia y eficiencia, todas estas como parte de un cuestionario, el mismo que está compuesto por 13 reactivos con alternativa de respuesta Likert.	Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía	Atención oportuna  Tiempo  -Seguridad -Limpieza  -Cortesía -Gentileza	Ordinal Nunca, a veces, siempre	2,3 y 4  1,5, 6 y 7  11, 12 y 13	Encuesta / Cuestionario de calidad de atención
------------------------------------	--	---	--	---	------------------------------------	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN RELACION A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED

Elaborado: Mendizábal S. Modificado por: Paola Eileem Martínez Cancino

INSTRUCCIONES: La presente encuesta será anónima y será de carácter confidencial, motivo por el cual solicitó marcar con X la alternativa que considere correcta a cada pregunta de acuerdo a su opinión personal, motivo por el cual deberá responder cada una de ellas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

Responda colocando X en cada casillero

#### DATOS GENERALES NIÑO:

Edad: \_\_\_ meses   
\_\_\_ año

#### DATOS GENERALES DE LA MADRE

Grado de Instrucción:

- Ninguna  
 Primaria  
 Secundaria  
 Superior no universitaria  
 Superior universitaria

N°	PREGUNTAS:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
El personal de enfermería				
1	Saluda y se despide de usted usando el nombre de su hijo o de usted.			

2	Se encuentra debidamente uniformada y arreglada.			
3	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño.			
4	Considera usted que el tiempo de espera para solicitar cita de atención es adecuado.			
5	Durante la atención de su hijo (a) la enfermera se dirige a usted con respeto y cortesía			
6	La enfermera toma las medidas de peso y talla, lo registra en el carnet CRED, explicándole el estado de salud de su niño (a).			
7	La enfermera educa sobre los cuidados de su niña(o) en el hogar sobre: alimentación, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa.			
8	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas			
9	Le explica la importancia de asistir a los controles de CRED de su niño (a)			
10	La enfermera le brinda confianza para que usted le pregunte y despeje sus dudas con respecto a la atención de su niño			
11	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la deriva a otros servicios como medicina, nutrición, odontología, psicología.			
12	Usted pone en práctica las recomendaciones que brinda la enfermera.			

13	Está usted satisfecho con la atención recibida en el consultorio de CRED.			
----	---	--	--	--



## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED

Elaborado: López B.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta será anónima y será de carácter confidencial, motivo por el cual solicitó marcar con X la alternativa que considere correcta a cada pregunta de acuerdo a su opinión personal, motivo por el cual deberá responder cada una de ellas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

### DATOS GENERALES NIÑO:

Edad: \_\_\_ meses

\_\_\_ año

### DATOS GENERALES DE LA MADRE

Grado de Instrucción:

- Ninguna
- Primaria
- Secundaria
- Superior no universitaria
- Superior universitaria

N°	PREGUNTAS:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>El personal de enfermería</b>				
<b>1</b>	El ambiente del consultorio de CRED es limpio ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).			
<b>2</b>	Observa usted que el consultorio de CRED cuenta con los instrumentos necesarios			

	(campana, linterna, juguetes, dibujos) para la atención de su niño (a).			
<b>3</b>	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a)			
<b>4</b>	Realiza el examen físico del menor, evaluando desde la cabeza a los pies.			
<b>5</b>	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a)			
<b>6</b>	La enfermera se muestra apurada y cortante mientras atiende a su niño.			
<b>7</b>	La enfermera le habla a usted con palabras que no puedo entender y se muestra apurada.			
<b>8</b>	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.			
<b>9</b>	Le proporciona algún material educativo para fomentar el cuidado y conductas saludables para su niño (a).			
<b>10</b>	Se preocupa por conocer sus razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño (a).			
<b>11</b>	En su carnet de control de su niño (a) siempre colocan la fecha de su próxima cita.			
<b>12</b>	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.			

<b>13</b>	Se siente cómoda y segura con la atención que brinda la enfermera a su niño (a)			
-----------	---	--	--	--

### Anexo 3: Validez del instrumento de recolección

#### COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

#### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

**Apellidos y nombres** : NATALY ESMERALDA BANCES TELLO

**Fecha** : 22/10/2021

**Título de la investigación:** Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.

#### Escala Evaluativa:

**1= Inaceptable    2= Deficiente    3= Regular    4= Bueno    5= Excelente**

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
4	Pertinencia						X

	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
<b>5</b>	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
<b>6</b>	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
<b>7</b>	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
<b>8</b>	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
<b>9</b>	Pertinencia							X

	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
10	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
11	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
12	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
13	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Nataly Esmeralda Bances Tello, con documento de identidad N° 46205240, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Enfermería, ejerciendo actualmente como encargada del Área de Crecimiento y Desarrollo, en el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: “Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.”, a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 4 de noviembre 2021



---

DNI N° 46205240

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

**Apellidos y nombres** : Shirley Del Milagro Guerrero Burgos

**Fecha** : 04/11/2021

**Título de la investigación:** Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.

#### Escala Evaluativa:

**1= Inaceptable      2= Deficiente      3= Regular      4= Bueno      5= Excelente**

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
4	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X



	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>5</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>6</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>7</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>8</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>9</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X

	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
10	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
11	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
12	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
13	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Shirley Del Milagro Guerrero Burgos, con documento de identidad N° 16777565, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, ejerciendo actualmente como Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud, en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: "Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.", a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 4 de Noviembre 2021



---

DNI N° 16777565

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO.

**Apellidos y nombres** : Yanira Garumi Tesen Guevara

**Fecha** : 04/11/2021

**Título de la investigación:** Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.

#### Escala Evaluativa:

**1= Inaceptable      2= Deficiente      3= Regular      4= Bueno      5= Excelente**

Contenido			Evaluación				
Ítem	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Pertinencia						<b>X</b>
	Claridad Conceptual						<b>X</b>
	Redacción y Terminología						<b>X</b>
	Escalamiento y Codificación						<b>X</b>
	Formato						<b>X</b>
<b>2</b>	Pertinencia						<b>X</b>
	Claridad Conceptual						<b>X</b>
	Redacción y Terminología						<b>X</b>
	Escalamiento y Codificación						<b>X</b>
	Formato						<b>X</b>
<b>3</b>	Pertinencia						<b>X</b>
	Claridad Conceptual						<b>X</b>
	Redacción y Terminología						<b>X</b>
	Escalamiento y Codificación						<b>X</b>
	Formato						<b>X</b>
<b>4</b>	Pertinencia						<b>X</b>
	Claridad Conceptual						<b>X</b>

	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>5</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>6</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>7</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>8</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
<b>9</b>	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X

	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
10	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
11	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
12	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X
13	Pertinencia							X
	Claridad Conceptual							X
	Redacción y Terminología							X
	Escalamiento y Codificación							X
	Formato							X

  
 Yanira Garulmi Tesen Guevara  
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
 G.E.P. 063995

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Yanira Garumi Tesen Guevara, con documento de identidad N° 43637837, de profesión Lic. Enfermería con Grado de Maestra en Enfermería, ejerciendo actualmente como Jefa de Recursos Humanos Microred Querocoto, en el Centro de Salud Querocoto.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: "Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de salud Pomalca, Chiclayo.", a efectos de su aplicación a los trabajadores de la salud para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 4 de noviembre 2021

  
Yanira Garumi Tesen Guevara  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 063995

---

DNI N° 43637837

#### **Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de recolección**

##### **Confiabilidad de los instrumentos**

<b>Cuestionarios</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>Elementos</b>
Satisfacción	0.830	13
Calidad de atención	0.785	13

$\alpha$ : coeficiente de alfa de Cronbach



## Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

**OFICIO N° 003631-2021-GR.LAMB/GERESA-L [4021647 - 1]**

**EILEEN PAOLA MARTINEZ CANSINO**  
**ESTUDIANTE III CICLO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO**

**ASUNTO: AUTORIZACION EJECUCION PROYECTO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA: SOLICITUD S/N 4021647-0**

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque les concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION AL PROGRAMA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, CENTRO DE SALUD POMALCA.". Cuya fecha de inicio es del 01/12/2021 al 31/12/2021 del presente año.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** al los **C.S. POMALCA** , brindarle las facilidades para el desarrollo del proyecto de investigación. Debiendo usted contar con su equipo de protección personal, que se viene exigiendo por motivo de la pandemia COVID19 y/o recopilación de datos de manera virtual.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: [capacitacion.geresal@gmail.com](mailto:capacitacion.geresal@gmail.com)

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente  
**JUAN ALIPIO RIVAS GUEVARA**  
**GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE**  
Fecha y hora de proceso: 30/11/2021 - 10:52:38

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.L. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Texto electrónico de:  
- OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
JOSE HECTOR LLUEN CUMPA  
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
2021-11-30 10:25:32-05

## Anexo 6: Prueba de normalidad inferencial

### Prueba de normalidad inferencial

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,133	169	,000	,936	169	,000
Calidad de atención	,197	169	,000	,847	169	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

## Anexo 7: Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda															
Visible: 41 de 41 vari															
	ID	Gradodeinstrucción	Estadocivil	Consentimiento	P1S	P2S	P3S	P4S	P5S	P6S	P7S	P8S	P9S	P10S	P11S
1	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
3	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
4	4,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
5	5,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
6	6,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
7	7,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
8	8,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	9,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
10	10,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
11	11,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
12	12,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
13	13,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
14	14,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
15	15,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
16	16,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
17	17,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
18	18,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
19	19,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
20	20,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
21	21,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
22	22,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00