

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS
EXTERNOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD HUANCA SANCOS;
AYACUCHO - 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL
NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA**

AUTORES:

KROVSKAIA AÑANCA GAMBOA

CELIA MISCHA MENDOZA

MIRTHA QUISPE CHILLCCE

Callao - 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ VOCAL

ASESORA: MG. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 01-2021

Fecha de Aprobación de tesis: 05/02/2021

Resolución de Consejo de Facultad N° 026-2021-CF/FCS de fecha 29 de Enero del 2021, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A nuestros colegas; que ya partieron a la eternidad, que durante el desempeño de su labor perdieron la vida durante la pandemia. Dejando ejemplo de empatía y calidez humana.

Krovskaia, Celia y Mirtha.

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Nacional del Callao, Unidad de segunda especialidad profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del niño y Estimulación de la primera infancia.

Al jefe de la Micro Red de Salud Huanca Sancos; C.D. Luis Alberto Lobo Oscco, por darnos las facilidades para la aplicación del Instrumento del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas Específicos	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Limitantes de la investigación	15
1.4.1 Limitante teórica	15
1.4.2 Limitante temporal	16
1.4.3 Limitante espacial	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de estudio	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22
2.2 Base Teórica	33
2.3 Base Conceptual	36
2.4 Definición de términos básicos	51
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	53
3.1 Hipótesis	53

3.1.1	Hipótesis General	53
3.1.2	Hipótesis Específicas	53
3.2	Definición conceptual de variables	54
3.3	Operacionalización de variables	55
	(Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)	
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	58
4.1	Tipo y diseño de la de Investigación	58
4.1.1	Tipo de la Investigación	58
4.1.2	Diseño de la Investigación	58
4.2	Método de investigación	58
4.3	Población y muestra	58
4.3.1	Población	58
4.3.2	Muestra	59
4.3.3	Criterios de Inclusión	61
4.3.4	Criterios de Exclusión	61
4.4	Lugar del estudio y periodo desarrollado	61
4.5	Técnicas e Instrumentos para recolección de la información	61
4.6	Análisis y procesamiento de datos	62
V.	RESULTADOS	63
5.1	Resultados Descriptivos	63
5.2	Resultados Inferenciales	64
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	72
6.2	Contrastación de los resultados con estudios similares	73
6.3	Responsabilidad ética	77
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	79
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Instrumentos validados	90
Anexo 3: Consentimiento informado	92
Anexo 4: Base de datos	93
Otros	

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla 5.1.1 Características generales de los usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.	63
Tabla 5.2.1 Asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.	64
Tabla 5.2.2. Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico- científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.	66
Tabla 5.2.3 Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.	68
Tabla 5.2.4 Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.	70

RESUMEN

Objetivo: Determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020. **Método:** utilizado: hipotético deductivo; tipo de estudio aplicada; diseño no experimental, transeccional de relación causal, correlacional; muestra: 48 madres, padres, se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia; técnica utilizada: entrevista con ficha estructurada sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario; los datos que se obtuvo fueron procesados con el programa SPSS. **Resultados:** en relación a la satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos se observa que el 45.8% percibieron una calidad de atención eficiente, el 33.3% satisfecho, seguidos del 10.4% medianamente satisfechos, en la dimensión técnico - científica se observa que el 58.3% percibieron una calidad de atención eficiente, el 35.4% se encontró satisfecho, seguidos del 16.7% medianamente satisfechos, en la dimensión entorno se observa que, el 54.2% percibieron una calidad de atención eficiente, el 35.4% se encontró satisfecho en la dimensión humana se observa el 60.4% percibieron una calidad de atención eficiente, el 37.5% (18) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 16.7% (8) quienes estuvieron medianamente satisfechos. **Conclusiones:** existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Palabras clave; nivel de satisfacción, calidad de atención y usuarios externos.

ABSTRACT

Objective: To determine the association between the level of satisfaction and the quality of care in external users who attended the growth and development office of the Huanca Sancos Health Center; Ayacucho-2020. Method: used: hypothetical deductive; type of study applied; non-experimental, transactional design of causal, correlational relationship; sample: 48 mothers, fathers, non-probabilistic sampling was used, for convenience; technique used: interview with a structured file on the quality of care and user satisfaction; the data obtained were processed with the SPSS program. **Results:** in relation to satisfaction and quality of care in external users, it is observed that 45.8% perceived an efficient quality of care, 33.3% satisfied, followed by 10.4% moderately satisfied, in the technical-scientific dimension it is observed that the 58.3% perceived an efficient quality of care, 35.4% were satisfied, followed by 16.7% moderately satisfied, in the environment dimension it is observed that 54.2% perceived an efficient quality of care, 35.4% were satisfied in the dimension It is observed that 60.4% perceived an efficient quality of care, 37.5% (18) were satisfied with the care received, followed by 16.7% (8) who were moderately satisfied. **Conclusions:** there is a significant association between the level of satisfaction and the quality of care in external users who attend the growth and development office of the Huanca Sancos Health Center; Ayacucho-2020.

Keywords; level of satisfaction, quality of service and external users.

INTRODUCCION

MINSA, (2009) “Resolución Ministerial N° 727-2009” señala; La calidad de los servicios en la salud tiende a arrancar su desarrollo desde los años 90, debido a que el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención. En el 2006, el MINSA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen fundamentos mas las bases conceptuales de la calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad en la parte informativa de la calidad define estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para entender los niveles de satisfacción en los usuarios externos. La satisfacción del usuario es sumamente importante, en la valoración de los servicios de salud. En primer lugar, viene a ser un “resultado” de valor indiscutible, por que guarda relación con el bienestar que la salud procura promover; en segundo, coadyuba a una óptima atención y de esta manera el usuario participe de manera más efectiva; finalmente, la satisfacción y el disgusto son juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. ⁽¹⁾

MINSA, 2011. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” indica; la satisfacción del usuario es una de las consecuencias de mayor importancia en la prestación de servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud. ⁽²⁾

El presente trabajo de investigación **“Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020”** tiene por objetivo determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 y de esta manera mejorar las coberturas de atención.

El presente trabajo de investigación esta conformados por siete capítulos; I: planteamiento del problema, el que está conformado por la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, II: Marco Teórico que incluye los antecedentes, base teórica, base conceptual y la definición de términos, III: considera hipótesis y variables, como también la operacionalización de variables, IV: metodología; V: resultados, VI: discusión de resultados y por último se define las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apartado de anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad, se determina como el conjunto de peculiaridades de una atención o productos de consumo que compensen las necesidades del consumidor y lo hacen sentir seguro de contar con un producto o de recibir una buena asistencia al mínimo costo posible ⁽³⁾.

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para los usuarios y la población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados de salud deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención involucra la promoción, prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e involucre que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. Además de poseer políticas propicias, para prestar servicios de calidad hace falta una buena gobernanza; un personal sanitario cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado; medios de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados; y centros sanitarios accesibles y bien equipados.

La atención primaria de salud es primordial para ofrecer una cobertura sanitaria universal de alta calidad. Los tres pilares correlacionados de la atención primaria de salud son: empoderar a las personas e implicar a las comunidades; medidas multisectoriales en materia de salud; y servicios de salud que prioricen la prestación de atención primaria de alta calidad y las funciones esenciales de salud pública. En todos estos elementos hace falta poner especial atención en la calidad. ⁽⁴⁾

La calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptualizar esperándose que con su evaluación se lograrían menos fallas, disminución de los costos, se mejoraría la productividad, se conseguiría mayor competitividad, se aseguraría la permanencia en el mercado y la empresa seguiría siendo fuente de empleo. ^(5,6,7)

La satisfacción del usuario es el nivel de conformidad entre sus perspectivas de calidad durante la atención recibida. Constantemente se evalúan mediante encuestas de opinión que consideran como primordiales puntos: el resultado clínico, el ambiente en el que se brindan los cuidados y las relaciones interpersonales con los servidores que realizan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes.^(5,8,9) La satisfacción del usuario es una de las características que en términos de valoración de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor interés en salud pública,

considerándose desde hace más de una década uno de los aspectos de apreciación de los servicios de salud.

...Debemos tener en cuenta lo que esperan los clientes sobre las prestaciones de salud como un elemento clave en la mejora de la organización y suministro de las prestaciones de salud. Así la satisfacción del cliente se resume como una forma de evaluar la calidad de atención recibida. ⁽¹⁰⁾

En México estudios realizados sobre los factores relacionados con la calidad de atención en los consultorios externos de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, dentro de sus conclusiones señalan que la calidad de la atención fue valorada como buena por un 71,37% y como mala por 28,63%. Los principales factores que definieron la mala calidad de la atención, fueron; la demora en tiempos de espera, las omisiones en el diagnóstico, lo complejo de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios. ⁽¹¹⁾

En el Perú estudios realizados sobre el “Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Diciembre 2006, señalan que el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología el 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala. La satisfacción del paciente se relacionó significativamente con una buena información acerca de su

enfermedad brindada por el médico ($p=0.006$). La insatisfacción se relacionó a demora en la atención ($p=0.001$) y a la percepción que el médico atiende apurado ($p=0.004$). Los pacientes sugirieron para la mejora de la calidad de atención una sala de espera más amplia (15.9%), renovación del mobiliario de los consultorios (14.8%), atención médica rápida y temprana (5.7%).⁽¹²⁾

Estudios en Chiclayo sobre la “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz”, mencionan en el estudio que el 12% de los usuarios mostro satisfacción. Asimismo, los resultados indicaron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) es la que evidencio mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), en cambio la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) enseño mayor satisfacción ($x=0,49$).⁽¹³⁾

Centro de Salud Huanca Sancos (2015) Acta de Socialización de Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario Externo. En la encuesta realizada a 48 usuarios se llegó a los siguientes resultados; indicador atención actual por personal de salud no medico en los rubros amabilidad, cortesía, respeto, vestuario de las 48 personas encuestadas el 61-68 % manifiestan su conformidad y dentro del rubro interés-disposición por atender como también confianza y seguridad se logró

obtener solo el 42.6-53.2%. Dentro del indicador satisfacción del usuario externo, se obtuvo en mayor porcentaje que es de 70.21 % como satisfactorio y el 29.79 % insatisfactorio. Dentro del indicador tiempo de espera el 31.9 % percibe que el horario no es puntual en los servicios de admisión y medicina. Además, los usuarios refieren que desde el ingreso al establecimiento de salud hasta la salida en algunos casos el tiempo promedio es de 5:19 minutos y para atención medica 2:40 minutos. ⁽¹⁴⁾

En la provincia de Huanca Sancos distrito de Sancos departamento de Ayacucho se encuentra ubicado la infraestructura del Centro de Salud Huanca Sancos que cuenta con un total de 61 trabajadores, de los cuales 6 son Enfermeros, quienes en forma rotativa laboran por turno 2 enfermeros en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, siendo insuficiente para alcanzar las coberturas de los diferentes indicadores tanto de gestión y de calidad.

Teniendo en cuenta la situación descrita en párrafos anteriores, surge el interés de proponer el presente trabajo de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos;

Ayacucho-2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?

- ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?

- ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos;

Ayacucho-2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
- Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
- Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

1.4 Limitantes de la Investigación

1.4.1 Limitante teórica

Existen pocos estudios relacionado a la variable satisfacción del usuario externo; sin embargo, con la segunda variable hay estudios a nivel mundial, nacional y regional.

1.4.2 Limitante temporal

El presente estudio se realizó entre los meses de setiembre a octubre del año 2020; nos dificultamos en la toma de cuestionario por los problemas de la pandemia.

De acuerdo a la naturaleza del problema el estudio es de tipo transversal.

1.4.3 Limitante espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Distrito de Sancos, Provincia Huanca Sancos, Región Ayacucho; la misma que cuenta con familias que migran de forma temporal a sus estancias, ausentándose junto con sus hijos, dificultando el recojo de información en nuestra población objetivo; por otro lado, la provincia cuenta con sistemas de telecomunicación y eléctrico deficiente por lo que en algunos momentos nos limitó las coordinaciones para el desarrollo del estudio.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Aldana A., Mendoza C. (2015) En su trabajo de investigación “Satisfacción de los Padres de Niños y Niñas que Asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del Menor de 10 Años en la IPS 20 de enero”, Colombia. El cual tuvo como **objetivo**, caracterizar la satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al Programa de Detección Temprana de las Alteraciones de Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo. 2014-2015. **Metodología:** se hizo un estudio descriptivo con recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo, donde el universo del estudio fue escogido de manera aleatoria (todos los usuarios asistentes al programa durante el periodo de recolección de la información). La muestra estuvo constituida por 292 usuarios asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo: 274 mujeres y 18 hombres. La muestra se determinó intencionalmente, teniendo en cuenta el número de usuarios inscritos al programa en el momento. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue la encuesta, y como técnica la entrevista. El cuestionario estructurado fue diseñado especialmente para la investigación que constó de 10 ítems. Previamente fue validado por

expertos en el tema y sometido a una prueba piloto se realizó en la IPS Las Américas, cuya muestra fue de veinte (20) padres que llevan a sus hijos al programa de crecimiento y desarrollo y que tenían cita de control. **Resultados:** se reportó que, en cuanto a la atención brindada por el personal de la institución, el 94,2% expresa sentirse satisfecho con los servicios que les brinda la institución, el 5,5% expresó sentirse insatisfecho; mientras el 0,30% prefirió no opinar. **Conclusión:** el percibir calidad de la atención prestada por el usuario determina de manera importante la satisfacción o insatisfacción del mismo. ⁽¹⁵⁾

Monteiro M. (2015) En su estudio titulado “Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015”, el cual tuvo como **objetivo** estimar el nivel de satisfacción del cuidador (padres u otro acompañante) con respecto a las dimensiones “estructura”, “proceso” y “resultado”, según la definición de Donabedian, relacionado al control de salud infantil, en el Centro de Salud Familiar Karol Wojtyla, en la Comuna de Puente Alto, Chile, así como la calificación por la atención recibida. Las informaciones analizadas parten de encuestas realizadas a los acompañantes de los menores que asistieron a los controles de salud infantil durante tres semanas en el mes de febrero de 2015. **Metodología:** estudio descriptivo de corte transversal, realizado a través de una encuesta semi - estructurada. **Resultados:** Según la caracterización

sociodemográfica de los participantes en el estudio, la mayoría fue mujer (97%), con 28 años de edad en promedio, madre del menor (93%), dueña de casa (63%), soltera (37%), que terminó la enseñanza media (47%) y que tiene previsión de salud FONASA A (56%). Se encontraron niveles positivos de satisfacción usuaria según las dimensiones evaluadas. La “estructura” mostró una mediana de 28 puntos (mínimo de 7 y máximo de 35 puntos). Respecto al indicador “proceso” el promedio de puntos fue de 39,1 (mínimo de 9 y máximo de 45). La evaluación de la dimensión “resultado” resultó en puntaje asignado de 8,04 (con un mínimo de 2 y máximo de 10). Respecto a la calificación atribuida a la atención recibida, la mayoría de los entrevistados la consideraron “buena” (63%). **Conclusión:** la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, y para poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas. ⁽¹⁶⁾

De Carvalho F., Carvalho B., Coelho P., Falleiros de M., García de Lima (2013) realizaron la investigación titulada “Evaluación de la atención a niños menores de un año en la Atención Primaria de Salud” Brasil, el cual tuvo como **objetivo** analizar la presencia y el alcance de los atributos de la Atención Primaria y el grado de afiliación de niños menores de un año en una Unidad de Salud de la

Familia. Metodología: estudio transversal, descriptivo, desarrollado entre el 25 de octubre del 2010 y el 14 de mayo del 2011, involucrando a 44 madres, y utilizando el Instrumento de Evaluación de la Atención Primaria para recolectar los datos. Para el análisis de los datos fueron calculados la Puntuación Esencial de Atención Primaria y la Puntuación General de Atención Primaria. **Resultados:** las madres reconocieron y vivieron los aspectos de accesibilidad, integralidad y coordinación de la atención, además de la orientación comunitaria con preocupación e involucramiento del equipo de salud en la atención a los niños, sus familias y la comunidad. **Conclusión:** Se observa que, en la Atención Primaria de Salud, el equipo se esfuerza para aproximar la comunidad y atender a sus necesidades de salud, buscando instrumentos que permiten promover la prestación de cuidados cualificados al niño. ⁽¹⁷⁾

Delgado C., Andrade P., Chuquiralagua R. (2013) En su trabajo de investigación “Percepción de la calidad de atención en salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca “CEDIUC”, Ecuador. Plantea como objetivo, determinar la calidad de atención recibida en el CEDIUC desde la perspectiva de los padres de los niños y niñas atendidos. **Metodología:** estudio cuantitativo descriptivo en la que se determina la percepción de la calidad de atención en salud de los niños/as atendidos en el CEDIUC. La población en estudio son todos los padres y/o representantes legales de los niños y niñas que acuden a este Centro de Desarrollo N=130

personas. La muestra se corresponde con el universo de estudio n=130 personas. El formulario de recolección de datos previamente validado. **Resultados:** se reportó que, del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) manifiestan que el trato en el CEDIUC es excelente por otro lado el 99.1% de los usuarios del área de Estimulación Temprana evalúan la calidad de atención de dicho servicio entre excelente y buena. **Conclusión:** La calidad de atención en el CEDIUC va desde buena a excelente. ⁽¹⁸⁾

Flores P., Ortiz F. Cárdenas V. (2012) en su estudio titulado “Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano”, México; el cual tuvo como **objetivo** analizar el cuidado de enfermería del niño sano (CNS) y distinguir si se trata de cuidado centrado en procedimientos o centrado en el usuario. **Metodología:** estudio cualitativo de observación sistemática directa a 87 consultas de CNS en una Unidad de Medicina Familiar y entrevista semi-estructurada a 25 madres que acudieron con su hijo a la consulta de CNS. La saturación de datos y comprensión del significado fueron los criterios para el número de observaciones y entrevistas. Se aplicó análisis temático. **Resultado:** se encontró que la actividad se centra en procedimientos, lo que no puede ser considerado CNS. **Conclusión:** Las madres valoran la atención integral y solicitan información del crecimiento y desarrollo de su hijo. ⁽¹⁹⁾

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Alvarado M. Bustios M (2019) realizaron la investigación titulada “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac” Lima, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. **Metodología:** Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con una muestra de 132 madres que cumplieron con los criterios de selección. Se llevó a cabo en un periodo de 15 días durante el mes de abril del 2019. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 preguntas que mide la satisfacción tipo escala de Likert con alternativas siempre, a veces y nunca. Los resultados fueron presentados por medio de cuadros y tablas. **Resultados:** el 48.4% de las madres presentó una satisfacción media. **Conclusiones:** Las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%).⁽²⁰⁾

Manuel A. (2019) realizó la investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del

crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa. El cual sostuvo como **objetivo** analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Ciudad de Dios. **Metodología:** La investigación fue de tipo descriptivo, corte transversal y diseño correlacional; la población de estudio fue compuesta por 1403 madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de los cuales 302 madres fueron la muestra, utilizando como instrumento el cuestionario, aplicado durante los meses de enero a junio. Para el análisis de resultados se aplicó la estadística a través de Software SPSS 20.0, además se utilizó la prueba estadística del Ji cuadrado y la Rho de correlación de Spearman. **Resultado:** en relación a las características generales de las madres, la mayoría tienen edades entre 20 a 29 años (50.35%) con grado de instrucción secundaria (63,91%). Respecto a la variable satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo se obtuvo un nivel alto de satisfacción (70.50%), un 22.52% satisfacción media y solo un 1.95% satisfacción baja. Para la variable calidad del cuidado enfermero según madres de familia se encontró un nivel medio de calidad 59.60%, calidad alta 32.78% y un 7.62% nivel bajo de calidad respectivamente. **Conclusión:** la calidad del cuidado enfermero (a) está relacionada con la satisfacción con el control del crecimiento y desarrollo en madres de familia que acuden

al Centro de Salud Ciudad de Dios, es decir que a mayor o mejor cuidado enfermero, mayor satisfacción de las madres ($P < 0,01$).⁽²¹⁾

Taminche LI. (2019). En el estudio realizado. “Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas”, el cual tuvo como **objetivo** determinar la Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas. **Metodología:** investigación fue tipo cuantitativo; nivel descriptivo, de tipo: observacional, prospectivo, transversal y análisis univariado, la muestra estuvo constituida por 90 padres de familia o cuidadores de niños menores de 36 meses. Para recabar la información se utilizó mediante la escala de percepción de calidad de atención. El análisis se realizó mediante la estadística descriptiva de frecuencias con un nivel de significancia del 0.05. Los datos fueron procesados en el software SPSS Versión 23. **Resultados:** del 100% de los padres el 82.2% (60) percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como bueno y el 17.8% (13) como regular. Así mismo del 100% de los padres en la dimensión Técnico científico, el 91.8% (67) percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como óptimo y el 8.2% (6) como bueno. Mientras que en la dimensión humana el 42.5% (31) percibe como optimo, el 37%

(27) como bueno, el 16.4% (12) como regular y solo el 4.1% (3) como malo. En la dimensión del entorno el 54.8 % (40) percibe como malo y el 45.2% (33) como regular. **Conclusión:** Del total de los padres de familia más de las tres cuartas partes percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo como bueno y solo una cuarta parte como regular. ⁽²²⁾

Ccahua N. (2019) en el estudio elaborado “Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019”, objetivo: determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huarcocondo-Cusco, 2019.

Metodología: La investigación fue de tipo Descriptivo, Transversal. La población estuvo constituida por las madres que acuden al puesto de salud de Huarcocondo que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. El tamaño de la muestra es de 62 madres.

Resultados: Características generales: El 38,7% tienen entre 18 a 25 años de edad, 53,23% tiene nivel de instrucción secundaria, 51,61% tiene de 1 a 2 hijos, 46,8% reside en el Centro Poblado de Huarcocondo, 91,94% son bilingües, 72,6% de madres no trabaja remunerada mente, 41,94% son convivientes. Nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones: En la dimensión técnica – científico el

69,4% tiene bajo nivel de satisfacción. Relacionado a la dimensión humana el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción. Y en la dimensión entorno el 96,8% tiene un bajo nivel de satisfacción. Para el análisis de los datos se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS.

Conclusión: 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de CRED del puesto de salud de Huarcocondo. ⁽²³⁾

Carmen V., Sosa S. (2018) en su estudio titulado “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal” Lima, tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. **Metodología:** el estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 165 madres que **concurren semanalmente** y la muestra conformada por 50 madres que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo, el muestreo fue por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron; cuestionario de satisfacción y otro de percepción de calidad de la atención. **Resultados:** en relación a las variables, se encontró que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la

percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% al 71,4%). El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta. **Conclusión:** La satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: valor = 0.002 y Tau b de Kendall: valor = 0.000). ⁽²⁴⁾

Quispe C. (2018) en el estudio “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani, Puno”, sostuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I – 2 Amantani. **Metodología:** cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 200 madres y el tamaño de la muestra probabilística, por 54 madres de niños y niñas menores de 5 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento. **Resultado:** el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. Relacionado a la Dimensión Humana 61.11% muestran satisfacción completa, 31.48%

satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. Relacionado a la Dimensión Entorno 51.85% de las madres señalan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. **Conclusión**, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media. ⁽²⁵⁾

Iliquin M. (2018) en su estudio titulado “Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac” Lima, tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el cuidado humanizado en enfermería con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED de C M.I.R. **Metodología:** estudio de tipo cuantitativo, aplicativo, descriptivo, de corte transversal. **Resultado:** De 100% del cuidado humanizado en enfermería el 29% tiene un nivel bueno, 53% nivel regular, 18% nivel deficiente. Del 100% del nivel de satisfacción, el 41% tiene un nivel alto, 43% nivel medio y 15% nivel bajo. **Conclusión:** El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de CRED, tiene una relación significativa. ⁽²⁶⁾

Callata V., Peña H. (2017) en su estudio titulado “Satisfacción del Usuario sobre la Atención que Brinda Enfermería en el Consultorio CRED del Centro de Salud Corrales- Tumbes 2017”, señaló como **objetivo** determinar la satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el Consultorio CRED. **Metodología:** Fue de tipo cuantitativa, descriptiva simple transversal, con diseño no experimental, La muestra constituida por 62 usuarios; se usó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. **Resultados:** en la dimensión humana: los usuarios que acuden al consultorio CRED refieren estar satisfechos con el 94% sobre la atención que brinda enfermería; el 86% están satisfechos en cuanto a la atención que brinda enfermería en la dimensión técnico-científico, y en la dimensión entorno el 86% de los usuarios manifiestan satisfacción del ambiente en el que son atendidos por el profesional de enfermería. Lo que significa que el profesional de enfermería realiza su labor con calidad y calidez que demanda la profesión. ⁽²⁷⁾

Cruz P., García V. (2017) en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred Metropolitana, Tacna 2017”, tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado enfermero en la

consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred Metropolitana. **Metodología** fue un estudio de tipo cuantitativo, correlacional, método descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 150 madres, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario CAREQ y la encuesta Servqual. **Resultados:** El nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años es bueno en 59,3% en las consultas CRED y regular en 35,3% en el cuidado enfermero, en las dimensiones de calidad la mayor satisfacción es: Mantiene relaciones en 50,0% manifiesta percibir siempre la calidad del cuidado al igual de explica y facilita 47,3%. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años estuvo relacionado significativamente ($p=0.000$) a la calidad del cuidado enfermero en la consulta de crecimiento y desarrollo. ⁽²⁸⁾

Martínez V. (2017) en su estudio “Percepción sobre la atención de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS “Barranco” Huancayo, marzo - mayo, 2017”, tuvo como **objetivo** determinar la percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años atendidas en la Institución Prestadora de Servicios de Salud “Barranco” de marzo a mayo del 2017. **Metodología:** fue estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 284 madres de niños menores de 5

años. La encuesta fue la técnica usada y los instrumentos una ficha de recolección y una escala de percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. Para el análisis se estimaron frecuencias absolutas y relativas (%) y medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (desviación estándar). Entre los **resultados** se obtuvo, en relación a la percepción de las madres sobre la atención de enfermería acerca del programa CRED, que un 85.2% tiene percepción favorable y el 9.5% desfavorable. En la dimensión interpersonal el 85.2% se manifestó favorable y el 13% desfavorable. En la dimensión técnico-científico fue favorable en un 86.6% y desfavorable en el 9.5%. En la dimensión entorno fue favorable en un 82% y medianamente favorable en el 9.2%. La **conclusión** fue que la percepción de las madres de niños menores de 5 años fue favorable (85.2%) y desfavorable (9.5%). ⁽²⁹⁾

Milián H. (2017) En su estudio “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las brisas” – Chiclayo 2017”, el cual tuvo como **objetivo** determinar el nivel de relación entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017. **Metodología:** Estudio cuantitativo, con diseño correlacional de corte transversal, utilizó una

población muestral de 81 madres que acuden con sus hijos al Centro de Salud Las Brisas en los meses de julio a diciembre del año 2017. El instrumento para determinar la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de atención en el servicio CRED fue la escala SERVQUAL está constituida por 44 ítems (22 ítems que evalúan las expectativas y 22 ítems que evalúan la percepción del servicio recibido), con el fin de verificar las discrepancias de las cinco dimensiones propuestas por los autores (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), por medio de una escala de Likert. Por otro lado, para determinar la calidad de atención que se brinda en el servicio de CRED fue el instrumento elaborado por Araujo Toledo, obteniendo como resultados: nivel satisfactorio son: Elementos Tangibles (45 %), Fiabilidad (40 %) y Capacidad de Respuesta (40 %). Con relación a las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: Seguridad (32 %) y Empatía (44 %). En relación a los **resultados** de las dimensiones de la calidad de atención, se halló la dimensión técnica; en donde el 41% sostiene una percepción de nivel medio de la calidad de atención de enfermería, el 37% es baja y 22% alta. Por último, en la confrontación con la hipótesis a través de la correlación de Pearson se ha determinado la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención, donde la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una alta relación entre las variables satisfacción de las madres sobre la

calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas”.⁽³⁰⁾

2.2 Base Teórica

2.2.1 Teorías sobre calidad de servicio

Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian (1966)

Un modelo con base científica para los servicios de salud; es la que propone Avedis Donabedian, en 1966; establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluar la calidad. La relación que existe entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.

A continuación, se describen sus componentes.

- a) **Indicadores de estructura:** Señala aquí las cualidades materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- b) **Indicadores de proceso:** Se refieren a la capacidad que médicos y proveedores de salud puedan hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.
- c) **Indicadores de resultado:** Relacionados a los cambios de los

niveles de salud y a la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, la cual le otorga un valor mayor por la necesidad de satisfacer las perspectivas del usuario mediante un servicio de mayor calidad. ⁽³¹⁾

Teoría general de sistemas (TGS) de Ludwig Von Bertalanffy (1950)

Sobre esta teoría; la autora señala; La aplicación de la teoría de sistemas para entender lo relacionado con la calidad de la atención en salud constituye una alternativa que permite analizar e interpretar los problemas desde otra perspectiva y podría generar herramientas o modelos que aplicados a la realidad puedan mitigar las dificultades hoy existentes, en beneficio de la salud de los pacientes, la calidad del cuidado y los sistemas de salud. La dinámica de sistemas se ha utilizado para examinar el mejoramiento de la calidad del cuidado de la salud; el flujo de pacientes, el uso de los servicios de urgencias y la optimización de los tiempos de espera; la demanda de la fuerza de trabajo clínico; los sistemas de cuidado basados en la comunidad; la evaluación de los pacientes; la epidemiología y la vigilancia de las enfermedades; la gestión global del cuidado de la salud y las intervenciones sobre el comportamiento en las enfermedades crónicas.

⁽³²⁾

2.2.2 Teorías sobre satisfacción del usuario

Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston.(1990) Estos autores no validan de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y crecimiento, lo que hacen es proponer un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). ⁽³³⁾

Teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant (1982) Esta teoría determina los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación, relacionándose esta desconfirmación con el nivel de expectativas de la persona en cuestión. El nivel de satisfacción del cliente está influido por alguna experiencia previa y es ahí donde nace la expectativa del cliente ya que puede comparar lo vivido actualmente con lo anterior. ⁽³⁴⁾

2.3 Base Conceptual

Calidad de servicio

La calidad de servicio ha sido definida de diversas maneras entre las cuales históricamente se tiene los siguientes:

La calidad de servicio se define como la identificación de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se puede decir que la calidad es como una forma de actitud, vinculada pero no igual a la satisfacción, esta resulta de expectativa con el desempeño. ⁽³⁵⁾

La calidad de las prestaciones de servicio en salud es garantizar que cada usuario acoja el total de servicios, diagnósticos y terapéuticos más apropiados y alcanzar el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la mayor satisfacción del paciente con el proceso. ⁽³⁶⁾

A. Naturaleza de la calidad

Donavedian habla sobre la naturaleza de la calidad refiriendo que una característica que distingue al modelo industrial es su orientación en el cliente como el árbitro final de la calidad. El cliente es quién, al final, determina si el producto o servicio dado responde a sus necesidades y expectativas. El alcance de la satisfacción del cliente no es el único objetivo sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. ⁽³⁷⁾

Gilmore M. ⁽³⁸⁾ refiere que Avedis Donabedian considera un punto de vista integrado de tres puntos para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- **Estructura:**

La estructura, abarca las particularidades del marco en que se realizan los servicios, están dentro de estos los bienes materiales (instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos). ⁽³⁷⁾

- **Proceso:**

El proceso incluye lo que en realidad se hace para prestar y recibir servicios, además, abarca las acciones del paciente al buscar atención médica, como también las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.

⁽³⁷⁾

- **Resultado:**

El resultado comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones.

Gilmore ⁽³⁸⁾ refiere considerando, que la información sobre el desempeño institucional se puede utilizar para juzgar la calidad, con algunas definiciones de las dimensiones del desempeño como:

Hacer lo correcto

- La eficacia del procedimiento o tratamiento en relación a la condición del paciente: El grado en que la atención/intervención para el paciente ha demostrado lograr el resultado deseado/programado.
- La adecuación de una prueba, procedimiento, o servicio específico para satisfacer las necesidades del paciente: El grado en que la atención/intervención proporcionada es relevante a las necesidades clínicas del paciente, dado el nivel actual de conocimiento.

Hacer lo correcto correctamente

- La disponibilidad de una prueba, procedimiento tratamiento o servicio para el paciente que lo necesita: El grado al que la atención/intervención adecuada está disponible para satisfacer las necesidades del paciente.
- La puntualidad con que una prueba, procedimiento, tratamiento o servicio necesario es proporcionado al paciente: El grado al que se proporciona la atención al paciente en el momento más beneficioso o necesario.
- La efectividad con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados: El grado al que la atención o intervención para el paciente es coordinada entre los médicos, instituciones y con el tiempo.

- La seguridad del paciente u otros a quienes se proporcionan los servicios: El grado al que el riesgo de una intervención y el riesgo en el entorno son reducidos para el paciente y otros, incluyendo al médico.
- La eficiencia con que se proporcionan los servicios: La relación entre los resultados (de la atención) y los recursos utilizados para prestar servicios al paciente.
- El respeto y cuidado con que se prestan los servicios: El grado al que el paciente o un apoderado participa en las decisiones sobre su atención y el nivel de sensibilidad y respecto hacia las necesidades, expectativas y diferencias individuales por parte de los que prestan el servicio.

Gilmore ⁽³⁸⁾ refiere que a medida que la ciencia y la cuantificación tienen un papel más predominante en el mejoramiento de la calidad, se busca cada vez más pruebas tangibles para asegurarse que la calidad existe o puede mejorarse y una de las maneras de obtener la información que nos permita tomar decisiones sobre la calidad se conoce como el indicador de calidad. Al respecto, refiere que existen tres tipos de pruebas para evaluar la calidad:

- Primero, la estructura, o las condiciones físicas e institucionales adecuadas en las que se puede mejorar la calidad.

- Segundo, el proceso, o las acciones que constituyen la prestación de buena atención médica.
- Tercero, el resultado, o qué es lo que se logra con el paciente.

Estos tres conjuntos de información son más útiles para evaluar la calidad cuando son vinculados por causalidad. La estructura lleva al proceso, que a su vez lleva a los resultados deseados, cadena de eventos que debe ser claramente identificado para un programa de mejoramiento de la calidad. Por lo general, la evaluación de la calidad ha dependido mucho y casi exclusivamente de las medidas de estructura y proceso de atención.

Dimensiones de la calidad

Donavedian A. ⁽³⁹⁾ plantea 3 dimensiones; los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de atención.

Las dimensiones antes mencionadas se expresan de la siguiente forma:

a. Dimensión técnico – científica, relacionada a los aspectos científicos - técnicos de la atención cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de la salud de la población.
- Eficacia, relacionada al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud mediante la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para lograr los resultados esperados.
- Continuidad, prestación incesante del servicio sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, significa que el usuario reciba los cuidados de salud que su caso necesita y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b. Dimensión humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está relacionada al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características ⁽⁴⁰⁾:

- Respeto a los derechos, cultura y a las características individuales del ser humano.
- información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es así mismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

- Ética, relacionado con los valores aprobados por la sociedad y los principios ético deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

c. Dimensión del entorno; son las facilidades que la institución tiene para la mejor prestación de los servicios y que producen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Según el Ministerio de Salud ⁽⁴⁰⁾, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Para Donabedian A. ⁽⁴⁰⁾ el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una

manera más fundamental, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto. Son ejemplos obvios la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares.

Calidad de la consulta

Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian ⁽³⁷⁾ plantea abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer cualidades o requisitos de calidad que denotan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

Los atributos de la calidad establecidos para la consulta externa en este trabajo de investigación consideran los siguientes indicadores:

✓ **Trato cordial y amable**

El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona).

El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

(41)

✓ **Personal de salud correctamente uniformado**

El uniforme es una prenda de vestir peculiar y distintivo que usan los individuos pertenecientes a un mismo cuerpo, a un mismo colegio y que tiene la misma forma.

La utilización de una vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, así como respeto que le tiene la sociedad; elementos que favorecen una adecuada imagen social.

(42)

✓ **Respeto al orden de llegada**

El personal de salud debe comprometerse a atender a los pacientes respetando el orden correlativo de llegada.

✓ **Interés en la persona y su problema de salud**

El equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.

El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos. (40)

✓ **Respeto a la privacidad**

Según el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas las circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse.

✓ **Información completa, oportuna y entendida por el usuario**

El usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso.

✓ **Confidencialidad del diagnóstico**

Jonse, Siegler y Winslade ⁽⁴³⁾ definen así el derecho de la confidencialidad: “Los profesionales están obligados a refrenar toda divulgación de la información obtenida de los pacientes y procurar que esta información no sea inapropiadamente divulgada por otros. Es pues, este, un derecho que comporta una obligación que no se aplica a un agente activo (el médico, el profesional depositario de la

información), sino que a través de él compete a todos aquellos que, en algún momento, pudieran tener acceso a esta información, directo o indirecto y hasta fortuitos”.

✓ **La referencia oportuna**

La oportunidad es un estándar de proceso que tiene como finalidad garantizar la disponibilidad de los servicios en el momento que el usuario lo requiera de acuerdo con las características de la severidad y complejidad del caso. Este indicador busca garantizar la integración y continuidad de la atención del hospital de forma consistente con su red de acuerdo al Protocolo de Referencia y Contrarreferencia. ⁽⁴⁰⁾

✓ **Charla de educación sanitaria**

En los servicios de salud los profesionales y técnicos sanitarios desarrollan cotidianamente actividades de enseñanza. Estas actividades docentes que se desarrollan en los servicios de salud están dirigidas a la población usuaria ⁽⁴⁴⁾.

✓ **Orientación y ejecución del examen físico del niño**

El examen físico es de lejos, más poderoso que los análisis de laboratorio para establecer el diagnóstico, el pronóstico y el plan terapéutico para la mayoría de los pacientes y situaciones. El tiempo que el médico se toma en un ambiente de exámenes es más útil que el tiempo empleado en llenar los pedidos de los exámenes auxiliares.

Es importante que durante el examen clínico exista entre otros, una interacción adecuada entre el examinador y examinado y que para ello es necesario que el médico posea habilidades tales como:

- Establecer un entendimiento mutuo.
- Establecer información adecuada con una orientación al usuario.
- Entrevistar lógicamente y escuchar.
- Interrumpir.
- Observar datos no verbales.
- Establecer una buena relación.
- Interpretar la entrevista.

Asimismo, Donabedian ⁽⁴⁵⁾ en su obra “Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica”, ésta en si misma combina las contribuciones de los pacientes y de los prestadores de atención a la salud. El prestador de la atención tiene la responsabilidad de tomar las decisiones técnicas apropiadas en el proceso de selección de estrategias diagnósticas y terapéuticas, de ejecutar todos los procedimientos de la manera más hábil posible y de manejar las relaciones personales con el paciente en forma ética, humana y placentera, de tal manera que se tienda a garantizar el grado más efectivo de participación tanto del paciente como de sus familiares.

✓ **Solución del problema de salud del paciente**

Este atributo está relacionado a la efectividad, es decir, al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud del paciente. ⁽³⁷⁾

✓ **Provisión de medicamentos**

Este estándar de resultado busca evaluar la capacidad resolutive de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios, asimismo promueve que la organización cuente con un Departamento de Farmacia adecuadamente abastecido que permita garantizar que los usuarios reciban todos los medicamentos prescritos.

✓ **Orientación sobre la continuidad de los cuidados**

El personal de salud deberá explicarle claramente, en términos comprensibles al nivel educativo del paciente, la importancia de las dietas, ejercicios, medidas preventivas y cuidados relacionados a su(s) patología(s) para evitar insatisfacciones y posibles complicaciones del paciente. Asimismo, el médico deberá dejar por escrito en la historia clínica correspondiente a cada paciente atendido, los componentes educativos y preventivos impartidos en la consulta. ⁽⁴¹⁾

✓ **Duración de la consulta de enfermería**

La consulta de enfermería consiste en una sesión personalizada entre el personal de salud y el paciente ambulatorio (consulta externa). Comprende la entrevista inicial, la anamnesis, control de

crecimiento y desarrollo y el examen físico, para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo y en los casos requeridos la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz. El tiempo de duración de una consulta es de aproximadamente 30 a 45 minutos.

✓ **Tiempo de espera para la atención no mayor de 4 minutos**

La atención que se brinda a los usuarios que acuden a los servicios representa no solamente un valor social de los usuarios hacia los servicios sino también la capacidad de respuesta inmediata de los servicios. El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente en los servicios de consulta externa para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio. ⁽⁴⁰⁾

✓ **Limpieza y orden de los ambientes y baños**

Un componente crítico de la teoría ambiental de Nightingale ⁴² es la limpieza. Al mencionar este concepto, Nightingale se refería tanto al paciente como a la enfermera y el entorno físico. Advirtió así, que un entorno sucio (suelos, alfombras, paredes, camas, etc.) era fuente de infecciones por la materia orgánica que contenía. Incluso en zonas bien ventiladas la presencia de materia orgánica podía generar suciedad en el entorno; por tanto, se requería una

eliminación apropiada de las evacuaciones corporales y un buen sistema de alcantarillado para evitar la contaminación del entorno.

✓ **Iluminación de los ambientes**

El concepto de luz también era muy relevante en la teoría de Nightingale; en particular, consideraba la recepción de luz solar directa como una necesidad específica de los pacientes, y anotó en sus escritos que “la luz tiene efectos reales tangibles sobre el cuerpo humano”.

✓ **Ventilación de la sala de espera**

La sala de espera es un área de la consulta externa donde los usuarios esperan para ser atendidos en los consultorios. La ventilación es apropiada para el paciente en la teoría era una de las preocupaciones de Nightingale; quién aconsejaba siempre a las enfermeras “mantener el aire que se respira tan puro como el del exterior, sin que el paciente se enfríe”. A pesar de su rechazo de la teoría de los gérmenes, que en su tiempo se hallaba en pleno desarrollo, el interés de Nightingale en la ventilación parecía demostrar un cierto reconocimiento de la importancia del componente ambiental como ayuda para la recuperación de los pacientes.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario involucra una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el

comportamiento del producto o servicio; es dependiente de muchos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. ⁽⁴⁶⁾

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Calidad: “Consiste en aquellas características de los productos o servicios que aciertan con las necesidades de los usuarios y, por lo tanto, producen satisfacción es adecuación al uso y ausencia de deficiencias”. ⁽⁴⁷⁾

2.4.2 Calidad de atención: "Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. ⁽⁴⁸⁾

2.4.3 Satisfacción: “La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. ⁽⁴⁹⁾

2.4.4 Centro de salud: “Es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según la región. Lo habitual es que el Centro de Salud

cuenta con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrativo. ⁽⁵⁰⁾

2.4.5 Usuario Externo: “Es la persona a quien se le brinda un servicio, es decir toda persona que se ve afectada de forma positiva cuando se le brinda un buen servicio o de forma negativa cuando el servicio es malo que puede ser miembro de la comunidad local o cualquier ciudadano que requiere de un servicio”. ⁽⁵¹⁾

2.4.6 Crecimiento y desarrollo: “Es el proceso de transformación que evoluciona dinámica y rápidamente en los niños durante su ciclo vital. La vigilancia y acompañamiento de ese crecimiento, así como la detección temprana y atención oportuna de las alteraciones es una oportunidad que tiene el niño(o) a través del programa de crecimiento y desarrollo que se presta en cada uno de los Centros de Salud”. ⁽⁵²⁾

2.4.7 Profesional de enfermería: “Enfermería es considerada como una profesión que intenta ayudar a las personas a mejorar el bienestar completo biopsicosocial, mejorando su calidad de vida y cuidando de esta”. ⁽⁵³⁾

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas:

- ✓ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
- ✓ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
- ✓ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

3.2 Definición Conceptual de Variables:

3.2.1 Calidad de atención

Es el grado en que los medios deseables se utilizan para lograr las mayores mejoras posibles en la salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. ⁽⁴⁵⁾

3.2.2 Satisfacción del Usuario

Satisfacción del usuario, percepción del usuario sobre la calidad de la atención de la consulta externa del consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Huanca Sancos.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO	TECNICA	INDICE
Satisfacción del usuario externo	Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre la calidad de atención.	Satisfacción	<p>Informes y orientación del personal de salud a los usuarios</p> <p>Actuación del personal de salud con respecto a la programación y el orden de llegada.</p> <p>Actuación del personal de salud respecto a la privacidad durante su atención en consultorio.</p> <p>Realización del examen físico, durante la atención.</p> <p>Tiempo utilizado por el personal de salud para contestar dudas o preguntas sobre problemas de salud.</p> <p>Confianza brindada por el personal de salud</p> <p>Interés en solucionar problema de salud del usuario por el personal.</p> <p>Explicación de la enfermera(o) sobre los procedimientos o análisis a realizarse</p>	Cuantitativo, Hipotético, deductivo	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfecho 2. Medianamente satisfecho 3. Satisfecho
Calidad de la atención de salud	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	Técnico- científica	<p>El personal de salud realiza procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el usuario</p> <p>El personal de salud administra vacunas y realiza procedimientos en el usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo según la norma establecida</p> <p>El personal de salud brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiente 2. Regularmente eficiente 3. Deficiente

			<p>Demostración de seguridad por el personal de salud en la realización de los procedimientos frente al usuario del consultorio Crecimiento y Desarrollo.</p> <p>Demostración por el personal de salud en el conocimiento del manejo de los equipos e instrumentos utilizados en la atención y cuidado ofrecido al usuario.</p> <p>El personal de salud mantiene trato amable/cortés/respetuoso y favorece la confianza y seguridad en los pacientes</p>			
		Entorno	<p>La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación</p> <p>Alcance por el usuario a las establecidas para la atención y otros.</p> <p>El usuario observa que el personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden de la sala</p> <p>El personal de salud propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero con colegas y equipo de salud del consultorio de CRED</p> <p>El personal de salud cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/procedimientos/ Tratamiento. (Proceso de Atención de Enfermería)</p> <p>El personal de salud se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del consultorio de CRED</p>			
		Humana	<p>Durante tu permanencia en el establecimiento el personal de salud fue amable</p>			

			Percepción y tiempo utilizado por el personal de salud en la atención al usuario.			
			La atención que te otorgo el personal de salud fue lo esperado			
			Cuando te atiende, el personal de salud te mira directamente y te llama por tu nombre			
			Cuando te atiende, el personal de salud te permite expresar tus preocupaciones y temores			
			El personal de salud mantiene contigo una muy buena relación.			

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo y diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de la Investigación: la investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicada, descriptiva y prospectiva debido a que se analiza un problema teniendo teorías ya existentes, al mismo tiempo plantea su solución utilizando los conocimientos obtenidos en ella en beneficio de la comunidad de esta manera para hacer actuar, construir y modificar una realidad problemática. ⁽⁵⁴⁾

4.1.2 Diseño de la Investigación: El diseño de la investigación fue No experimental; correlacional, de corte transversal; debido a que la investigación se hace sin manipular variables. Transeccional o trasversal porque se recolecta datos en un solo momento además este diseño de investigación busca describir correlaciones o relaciones causales entre las variables. ⁽⁵⁵⁾

4.2 Método de Investigación: Hipotético, deductivo: Se maneja una hipótesis del fenómeno que se está estudiando deduciendo a partir de esta; conclusiones que deben compararse con los hechos. ⁽⁵⁴⁾

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población: Conjunto formado por todos los elementos que tiene un conjunto de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que tienen determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser investigados, por lo cual

quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. ⁽⁵⁶⁾

Teniendo este concepto la población, estuvo comprendido por 110; madres, padres, cuidadores de niños menores de 3 años (usuarios externos) que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos.

4.3.2 Muestra: “Es un subconjunto de la población escogida y representativa de la población que se estudia, a partir de los resultados obtenidos en ella se deduce las características de la población. ⁽⁵⁴⁾

Siendo la muestra de 48 madres, padres, cuidadores de niños menores de 3 años que acudieron a la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos durante el periodo de estudio.

El tipo de muestreo aplicado es el no probabilístico, por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Para la determinación de la muestra se aplicó las siguientes formulas:

POBLACIÓN FINITA			
SE CONOCE "N"	SE CONOCE p y q		
Z=	1.96	$\eta = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq}$	
p=	0.5		
q=	0.5		
N=	110		
e=	0.05		
N-1=	109	n=	85.6874
			86

$$n = \frac{110 \cdot 1.962^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.052(110) + 1.962^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 85.6 \approx 86$$

Muestra ajustada --> incluyendo "N"				
			$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$	
N =	110			
n =	86			
n - 1 =	85		n ₀ = 48.41409	48

$$n = \frac{86}{1 + \frac{86-1}{110}} = 48$$

4.3.3 Criterios de Inclusión

- ✓ Usuarios externos del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos.
- ✓ Usuarios externos del consultorio de Crecimiento y desarrollo que aceptan voluntariamente participar de la investigación.
- ✓ Usuarios externos del consultorio de Crecimiento y desarrollo mayores de edad con todas las facultades mentales.

4.3.4 Criterios de Exclusión

- ✓ Usuarios internos del Centro de Salud Huanca Sancos.
- ✓ Usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo que no aceptan a participar de la investigación.
- ✓ Usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo menores de edad.

4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado

El estudio de Investigación se realizó en el Centro de Salud Huanca Sancos durante los meses setiembre a octubre del 2020.

4.5 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información

Técnica: Entrevista

Instrumentos: Fichas de entrevista estructurada.

Para recolección de la información se tomará en cuenta lo siguiente:

- a. Se solicitó autorización mediante un oficio emitido por la Universidad Nacional del Callao al director de la Red de Salud Centro con Copia al Centro de Salud Huanca Sancos con la finalidad de recolectar los datos

de estudio.

- b. Se captó e identificó a la unidad de análisis, explicando a dichos usuarios en qué consistió la investigación para contar con su respectiva colaboración.
- c. Para la recolección de datos se usó una ficha de entrevista validada.
- d. Finalmente se realizó la sistematización adecuada de la información recolectada.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Con la información obtenida tras la aplicación de las entrevistas, se creó una base de datos, mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de procesar y analizar los resultados obtenidos.

En el análisis descriptivo, se utilizó datos estadísticos que permitieron determinar la distribución de los puntajes alcanzados por la unidad de análisis en relación a las variables de estudio.

Finalmente, en la comprobación de hipótesis, se utilizó los estadísticos inferenciales que nos permitieron determinar la asociación existente entre las variables de estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla N° 5.1.1 Características generales de los usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Edad	n	%
Entre 18 a 25 años	7	14.6
Entre 26 a 35 años	28	58.3
Entre 36 a 45 años	13	27.1
Género		
Femenino	47	97.9
Masculino	1	2.1
Instrucción		
Sin instrucción	1	2.1
Primaria	7	14.6
Secundaria	24	50.0
Superior	16	33.3
Estado civil		
Casada	13	27.1
Conviviente	26	54.2
Soltera	9	18.8
Parentesco		
Mamá	44	91.7
Papá	1	2.1
Hermana	1	2.1
Tía	2	4.2
Total	48	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos, Ayacucho-2020

La tabla 5.1.1, referido a Características generales de los usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, se observa que el 58.3% tenían edades comprendidas entre 26 a 35 años; 97.9% de los usuarios fueron del sexo femenino; 50.0% tenían nivel de instrucción secundaria; 54.2% eran convivientes; 91.7% tenían como parentesco el ser madres respectivamente.

5.2 Resultados Inferenciales

Tabla N° 5.2.1 Asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Calidad de atención	Satisfacción con la atención						Total		X ²
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Eficiente	1	2.1%	5	10.4%	16	33.3%	22	45.8%	p= .002
Regularmente eficiente	5	10.4%	5	10.4%	0	0.0%	10	20.8%	
Deficiente	5	10.4%	5	10.4%	6	12.5%	16	33.0%	
Total	11	22.9%	15	31.3%	22	45.8%	48	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos Ayacucho-2020

La tabla 5.2.1, referido a la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, se observa que del 100% (48) de usuarios externos, el 45.8% (22) percibieron una calidad de atención eficiente, de los cuales, el 33.3% (16) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 10.4% quienes estuvieron medianamente satisfechos. Así mismo del 33.3% (16) de usuarios externos percibieron una calidad de atención deficiente, el 12.5% (6) se encontraron satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística ($p= .002$), lo que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Tabla N° 5.2.2 Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico- científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Calidad de atención en la dimensión técnico-científica	Satisfacción con la atención						Total		X ²
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Eficiente	3	6.3%	8	16.7%	17	35.4%	28	58.3%	p= .004
Regularmente eficiente	1	2.1%	5	10.4%	2	4.2%	8	16.7%	
Deficiente	7	14.6%	2	4.2%	3	6.3%	12	25.0%	
Total	11	22.9%	15	31.3%	22	45.8%	48	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos Ayacucho-2020

La tabla 5.2.2, referido a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico - científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, se observa que del 100% (48) de usuarios externos, el 58.3% (28) percibieron una calidad de atención eficiente en la dimensión técnico - científica, de los cuales, el 35.4% (17) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 16.7% quienes estuvieron medianamente satisfechos. Así mismo del 25.0% (12) de usuarios externos quienes percibieron una calidad de atención deficiente en la dimensión técnico - científica, el 14.6% (7) se encontraron insatisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística ($p= .004$), lo que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico - científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Tabla N° 5.2.3 Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Calidad de atención en la dimensión entorno	Satisfacción con la atención						Total		X ²
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Eficiente	3	6.3%	6	12.5%	17	35.4%	26	54.2%	p= .003
Regularmente eficiente	2	4.2%	7	14.6%	2	4.2%	11	22.9%	
Deficiente	6	12.5%	2	4.2%	3	6.3%	11	23.0%	
Total	11	22.9%	15	31.3%	22	45.8%	48	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos Ayacucho-2020

La tabla 5.2.3, referido a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, se observa que del 100% (48) de usuarios externos, el 54.2% (26) percibieron una calidad de atención eficiente en la dimensión entorno, de los cuales, el 35.4% (17) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 12.5% (6) estuvieron medianamente satisfechos. Así mismo del 23.0% (11) de usuarios externos percibieron una calidad de atención deficiente en la dimensión entorno, el 12.5% (6) se encontraron insatisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística ($p= .002$), lo que sugiere. que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Tabla N° 5.2.4 Asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

Calidad de atención en la dimensión humana	Satisfacción con la atención						Total		X ²
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Eficiente	3	6.3%	8	16.7%	18	37.5%	29	60.4%	p= .000
Regularmente eficiente	1	2.1%	6	12.5%	1	2.1%	8	16.7%	
Deficiente	7	14.6%	1	2.1%	3	6.3%	11	23.0%	
Total	11	22.9%	15	31.3%	22	45.8%	48	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos Ayacucho-2020

La tabla 5.2.4, referido a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, se observa que del 100% (48) de usuarios externos, el 60.4% (29) percibieron una calidad de atención eficiente en la dimensión humana, de los cuales, el 37.5% (18) se encontró satisfecho con la atención recibida, seguidos del 16.7% (8) quienes estuvieron medianamente satisfechos. Así mismo del 23.0% (11) de usuarios externos percibieron una calidad de atención deficiente en la dimensión humana, el 14.6% (7) se encontraron insatisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a las pruebas estadísticas del chi cuadrado, se halló evidencia estadística ($p= .000$), lo que sugiere. que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contratación y Demostración de la Hipótesis con los Resultados

1. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 en nuestro estudio, según la prueba de X^2 ($p=.002$), demostró significancia estadística que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
2. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico- científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, según la prueba de X^2 ($p=.004$), se demostró significancia estadística que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico- científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020
3. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, según la prueba de X^2 ($p=.003$), se demostró significancia estadística que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.
4. Respecto a las a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos

que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020, según la prueba de X² ($p=.000$), se demostró significancia estadística que sugiere que existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.

6.2 Contrastación de los Resultados con Estudios Similares

1. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020; nuestros hallazgos se asemejan a los estudios realizados por Manuel A. (2019) quien realizó la investigación titulada “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa. Resultado: en relación a las características generales de las madres, la mayoría tienen edades entre 20 a 29 años (50.35%) con grado de instrucción secundaria (63,91%). Respecto a la variable satisfacción de las madres con el control de crecimiento y desarrollo se obtuvo un nivel alto de satisfacción (70.50%), un 22.52% satisfacción media y solo un 1.95% satisfacción baja. Para la variable calidad del cuidado enfermero según madres de familia se encontró un nivel medio de calidad 59.60%, calidad alta 32.78% y un 7.62% nivel bajo de calidad respectivamente.

Carmen V., Sosa S. (2018) en su estudio titulado “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal” Lima, quien tiene como **resultados:** en relación a las variables, se halló que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en al 71,4%). El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta.

Cruz P., García V. (2017) en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred Metropolitana, Tacna 2017”, quien tiene como **resultados:** El nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años es bueno en 59,3% en las consultas CRED y regular en 35,3% en el cuidado enfermero, en las dimensiones de calidad la mayor satisfacción es: Mantiene relaciones en 50,0% manifiesta percibir siempre la calidad del cuidado al igual de explica y facilita 47,3%.

2. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico- científica de la calidad de atención; nuestros resultados se asemejan a los encontrados por Taminche LI. (2019). En el estudio realizado. “Percepción de los padres sobre la calidad de atención que

brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas”, encontró entre sus **resultados:** del 100% de los padres en la dimensión Técnico científico, el 91.8% (67) percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como óptimo y el 8.2% (6) como bueno.

Así mismo, **Callata V., Peña H. (2017)** en su estudio titulado “Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales- Tumbes 2017”, tiene como **resultados:** el 86% están satisfechos en cuanto a la atención que brinda enfermería en la dimensión técnico-científico, lo que significa que el profesional de enfermería realiza su labor con calidad y calidez que demanda la profesión.

Por otro lado, **Martínez V. (2017)** en su estudio “Percepción sobre la atención de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS “Barranco” Huancayo, marzo - mayo, 2017”, halló entre sus **resultados** con respecto a la dimensión técnico-científico ser favorable en un 86.6% y desfavorable en el 9.5%.

3. Respecto a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención; nuestros resultados se asemejan a los encontrados por, Taminche LI. (2019). En el estudio realizado. “Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo,

Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas”, encontró entre sus **resultados**; en la dimensión entorno que del 100% de los padres el 54.8 % (40) percibe como malo y el 45.2% (33) como regular la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

Así mismo, **Ccahua N. (2019)** en el estudio elaborado “Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019” entre sus **resultados** reporta; que el 96,8% tiene un bajo nivel de satisfacción en la dimensión entorno.

Por otro lado, **Quispe C. (2018)** en el estudio “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I– 2 Amantani, Puno”, halló entre sus **resultados** con respecto a la dimensión entorno que el 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media y el 48.15% satisfacción completa.

4. Respecto a las a la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención; nuestros resultados se asemejan a los encontrados por, Iliquin M. (2018) en su estudio titulado “Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac” Lima, encontró que del 100% del cuidado humanizado en enfermería; 29% tiene un nivel bueno, el 53% nivel regular, 18% nivel deficiente. Del 100% del nivel de satisfacción, el 41% tiene un nivel alto, 43% nivel medio y 15% nivel bajo.

Por su parte **Martínez V. (2017)** en su estudio “Percepción sobre la atención de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS “Barranco” Huancayo, marzo - mayo, 2017”, halló entre sus **resultados** con respecto a la dimensión interpersonal el 85.2% se manifestó favorable y el 13% desfavorable.

Así mismo, **Ccahua N. (2019)** en el estudio elaborado “Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019” entre sus resultados reporta que en la dimensión humana el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción.

6.3. Responsabilidad Ética: **La presente investigación se realizó considerando la normativa vigente de la Universidad, las citas y referencias bibliográficas se realizó según estilo Vancouver. Se realizó el consentimiento informado para la aplicación del instrumento previa autorización del jefe del Micro Red Huanca Sancos del departamento de Ayacucho.**

CONCLUSIONES

- a. Se observa que existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 ($p = .002$).
- b. Se observa que existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 ($p = .004$).
- c. Se observa que existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 ($p = .003$).
- d. Se observa que existe una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020 ($p = .000$).

RECOMENDACIONES

- a. Al equipo de gestión del Centro de Salud Huanca Sancos debe elaborar planes de mejora continua, en la que contemple el adiestramiento al personal de enfermería considerando estrategias a fin de dar una mejor atención a los niños que acudan al consultorio de crecimiento y desarrollo y esta sea de calidad a fin de que las madres sientan mayor satisfacción.
- b. Al equipo de gestión del Centro de Salud Huanca Sancos, debe contemplar la autoevaluación y monitoreo continuo de las atenciones brindadas en el centro de salud, a fin de reorientar acciones que pudieran estar generando insatisfacción en los usuarios.
- c. Al equipo de gestión del Centro de Salud Huanca Sancos, debe continuar implementando los equipos y materiales imprescindibles para la atención de los niños, lo que accederá a dar un servicio con mayor fluidez y de mejor calidad.
- d. Al equipo de gestión del Centro de Salud Huanca Sancos, implementar buzones de sugerencias para que las opiniones de las madres que acuden al servicio puedan ser atendidas a fin de brindar una mejor calidad de atención de sus hijos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINSA 2009. Política Nacional de Calidad de salud. Documento técnico (RM N° 727-2009/ MINSA) recuperado en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026-DGSP_258.pdf
2. MINSA 2011. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de Apoyo.
3. Gonzáles BI, López P, Marín IA, Haro L, Macías A. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el trabajo. Rev Med IMSS 2002; 40: 301-4.
4. World Health Organization (OMS). Agosto 2020. “Servicios Sanitarios de Calidad”. www.who.int... Notas descriptivas.
5. Tarco R, Saco S, Paredes S, Martínez C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi-Acomayo-Cusco. SITUA 2008.
6. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública Mex 2010; 32:113.
7. Aguirre G. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud Publica Mex 2007; 33:623.
8. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Editorial Díaz de Santos; 2011.
9. Garvin, DA. Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. Primera edición. New York: The Free Press, Macmillan; 2008.

10. Seclen J., Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad Asociados. Perú: An. Fac.Med.;2005
11. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238.
12. Chávez P., Ramos W., Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006.
13. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo. 2004. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.
14. Centro de Salud Huanca Sancos. Acta de Socialización de Resultados de Encuestas del Usuario Externo. Ayacucho. Huanca Sancos .2015.
15. Aldana A., Mendoza C. Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero. Colombia 2015.
16. Monteiro M. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar. Chile 2015.
17. De Carvalho F., Carvalho B., Coelho P., Falleiros de M., García de Lima Evaluación de la atención a niños menores de un año en la Atención Primaria de Salud. Brasil 2013.

18. Delgado C., Andrade P., Chuquiralagua R. Percepción de la calidad de atención en salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca “CEDIUC”. Ecuador 2013.
19. Flores P., Ortiz F. Cárdenas V. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. México 2012.
20. Alvarado M. Bustios M. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. Lima 2019.
21. Manuel A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios. Arequipa 2019.
22. Taminche LI. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas 2019.
23. Ccahua N. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019.
24. Carmen V., Sosa S. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Lima, 2018.
25. Quispe C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I– 2 Amantani, Puno 2018.

26. Iliquin M. Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac. Lima 2018.
27. Callata V., Peña H. Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales. Tumbes 2017.
28. Cruz P., García V. Nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred Metropolitana, Tacna 2017.
29. Martínez V. Percepción sobre la atención de enfermería en el Programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS “Barranco”, Huancayo, marzo - mayo, 2017.
30. Milián H. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las brisas” – Chiclayo 2017.
31. Torres M. “Investigación en Calidad de Servicio, Información y Productividad”. 2011. Infocalser.
32. Granda P. Calidad de la Atención en Salud Una Mirada desde la Teoría de Sistemas. Revisión de la Literatura. Medellín. Colombia. 2016.
33. Leal M., Carmona L. la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas de dirección y Economía de la Empresa. Vol. 4, N° 1, 1998.
34. Canzio C. Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este 2018. Lima-Perú. 2019.

35. Cronin Jr. J.J. Measuring service quality: a reexamination and extensión. The Journal of Marketing. 1992
36. OMS. [www, esan.edu.pe](http://www.esan.edu.pe) apuntes empresariales 2016/057
37. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. Vol. 2:3 p. 8 y 9
38. Gilmore C. y Moraes H. Manual de Gerencia de la Calidad. p.2, 3
39. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea)
40. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad p.19 y 20.
41. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. (En línea) Salvador
42. Nightingale F. La Enfermería: ciencia y Arte en esenciaenfermeriacienciayarte.blogspot.com. 2013/06.
43. Jonse AR., Siegler M. and Winslade W. Clinical Ethics. New York: Mc Graw Hill Inc. 1992; 37-84.
44. Galli A. Universidad y Salud. Integración docente-asistencial. Serie PALTEX. OPS. Washington D.C. 1992. p. 5.
45. Donabedian A. Garantía y Monitoría de la Calidad de la atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de Salud Pública. México; sept. 1992.
46. Andia C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Espinar. Abril 2002.

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm

(consulta: Oct.2014)

47. MINSA 2011. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de Apoyo.
48. Chilon, E. 2002 Medición de la calidad de servicio en el puesto de salud Simón Bolívar. Red de Salud II. Cajamarca (tesis maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú
49. Kotler, P. y Keller, K. (2006) Dirección de Marketing 12° Pearson educación S.A. México.
50. MINSA 2009. Política Nacional de Calidad de salud. Documento técnico (RM N° 727-2009/ MINSA) recuperado en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026-DGSP_258.pdf
51. MINSA 2011. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de Apoyo
52. MINSA 2014 Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo - Perú.
53. Asociación Norteamericana de Enfermeros 1980 "Nursing A. Social Policy Statement".
54. Ore E. (2015). El ABC de la Tesis con Contrastación de Hipótesis. (1 edic.) Ayacucho: [s.n.]
55. Rodríguez, M.E. Vargas D.I. (2013). Revista Digital. Diseño De Investigación Transeccionales o Transversales [Versión. Electrónica] Recuperado el día 26 del mes de setiembre del 2020 de página web ussu.com>dise_o_no_experimental_transeccion.

56. Sánchez Carlessi, H., Reyes C., Mejía K. (2018). Manual de Términos en Investigación científica Tecnológica y Humanística. (1 edic.) Lima -Peru: Editorial @Universidad Ricardo Palma.

ANEXOS

Anexo 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD HUANCA SANCOS; AYACUCHO-2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población																							
<p>General: ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?</p>	<p>General: Determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>	<p>General: Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>	<p>Tipo de investigación Estudio cuantitativo, aplicada, descriptiva, prospectivo</p> <p>Diseño de Investigación: El diseño de investigación utilizado es No experimental; transversal, correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- R[r] O2 --- R style R stroke-width:0px </pre> </div> <p>M = Muestra madres, padres de familia de niños menores de 3 años. r= Es la correlación entre las variables observadas. O1 = Observaciones y medición de la variable 1 satisfacción del usuario externo. O2 = Son las observaciones y mediciones de la variable 2 calidad de atención.</p> <p>Técnicas de recolección de datos Entrevista, observación</p>	<p>Población: Estuvo comprendido por 110 padres, madres cuidadores de niños menores de 3 años (usuarios externos) que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 48 madres, padres, cuidadores de niños menores de 3 años que acudieron a la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos durante el periodo de estudio. Para lo cual se consideró la siguiente formula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">SE CONOCE "N"</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">SE CONOCE p y q</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z=</td> <td>1.96</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">$\eta = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$</td> </tr> <tr> <td>p=</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>q=</td> <td>0.5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N=</td> <td>110</td> <td></td> </tr> <tr> <td>e=</td> <td>0.05</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N-1=</td> <td>109</td> <td style="text-align: right;">n= 85.6874</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right; background-color: yellow;">86</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $n = \frac{110 \cdot 1.962 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.052(110) + 1.962 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 85.6 \approx 86$ </div>	SE CONOCE "N"	SE CONOCE p y q		Z=	1.96	$\eta = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$	p=	0.5	q=	0.5		N=	110		e=	0.05		N-1=	109	n= 85.6874			86
SE CONOCE "N"	SE CONOCE p y q																										
Z=	1.96	$\eta = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$																									
p=	0.5																										
q=	0.5																										
N=	110																										
e=	0.05																										
N-1=	109	n= 85.6874																									
		86																									
<p>Específicos: ➤ ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos;</p>	<p>Específicos: ➤ Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>	<p>Específicos: ➤ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión técnico-científica de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>																									

<p>Ayacucho-2020?</p> <p>➤ ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?</p> <p>➤ ¿Qué asociación existe entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención, en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020?</p>	<p>➤ Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p> <p>➤ Identificar la asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>	<p>➤ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión entorno de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p> <p>➤ Existe asociación entre el nivel de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020.</p>	<p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para satisfacción del usuario externo</p>	<p>Muestra ajustada --> incluyendo "N"</p> <table border="1" data-bbox="1489 239 2094 367"> <tr> <td></td> <td></td> <td>$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N =</td> <td>110</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>n =</td> <td>86</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>n - 1 =</td> <td>85</td> <td>no =</td> <td>48.41409</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>48</td> </tr> </table> $n = \frac{86}{1 + \frac{86 - 1}{110}} = 48$			$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$		N =	110			n =	86			n - 1 =	85	no =	48.41409				48
		$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$																						
N =	110																							
n =	86																							
n - 1 =	85	no =	48.41409																					
			48																					

Anexo 2: FICHA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

FECHA.....

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios

I. DATOS GENERALES

Edad..... años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Sin instrucción () Primaria ()
 Secundaria () Superior ()

Consultorio externo de crecimiento y desarrollo:

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () Divorciada () Viuda ()

Parentesco: Mamá () Papá () Tía () Abuelita () Hermana () sobrina () Vecina ()

II. DATOS ESPECÍFICOS (CALIDAD)

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	Dimensión / Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión Técnico –Científico						
1	El personal de salud realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el usuario.					
2	El personal de salud administra vacunas y realiza procedimientos en el usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo según la norma establecida.					
3	El personal de salud brinda instrucciones a los usuarios para que colaboren en la atención.					
4	El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos al usuario del consultorio de CRED.					
5	El personal de salud demuestra conocimiento de los equipos e instrumentos utilizados en la atención y cuidado ofrecido al usuario.					
6	El personal de salud mantiene un trato amable/cortés/respetuoso y favorece la confianza y seguridad en los pacientes.					
Dimensión Entorno						
7	La sala de espera está limpia y tiene buena ventilación					
8	Las tarifas de pago establecidas para la atención recibida y/u otro están a su alcance?					
9	Observa que el personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden de la sala					
10	El personal de salud propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero con colegas y equipo de salud del consultorio de CRED.					
11	El personal de salud cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/procedimientos/ Tratamiento. (Proceso de Atención de Enfermería)					
12	El personal de salud se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del consultorio de CRED.					
Dimensión Humana						
13	Durante tu permanencia en el establecimiento el personal de					

	salud fue amable					
14	Cuanto tiempo tardó el personal de salud en atenderle fue el adecuado					
15	La atención que te otorgó el personal de salud fue lo esperado					
16	Cuando te atiende, el personal de salud te mira directamente y te llama por tu nombre					
17	Cuando te atiende, el personal de salud te permite expresar tus preocupaciones y temores					
18	El personal de salud mantiene contigo una muy buena relación.					

III. DATOS ESPECÍFICOS (SATISFACCION)

1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Los informes, la orientación y explicación del personal de salud sobre los pasos o trámites para su atención fue?					
2	¿Cómo fue la actuación del personal de salud con respeto a la programación y el orden de llegada?					
3	¿La actuación del personal de salud respetó a la privacidad durante su atención en consultorio y fue?					
4	¿La realización del examen físico completo cuando fue atendido fue?					
5	¿El personal de salud el tiempo que utilizó para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud fue?					
6	¿El personal de salud la confianza que le brindó fue?					
7	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del personal de salud fue?					
8	¿La explicación que la enfermera(o) le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán fue?					

¡Gracias!

Anexo 3: Consentimiento Informado

El estudio ha sido diseñado con la finalidad de Determinar asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho-2020. La investigación consiste en participar de una entrevista anónima, el mismo que no constituye riesgo para los participantes, aunque puede ocasionar incomodidad al responder algunas preguntas, las participantes estarán en la libertad de retirarse del estudio en el momento que lo deseen, sin que esta decisión represente perjuicio alguno para el participante.

Los datos obtenidos serán de entera confidencialidad, por ser esta de interés estrictamente académico.

No existe compensación alguna por participar en el estudio.

Certificado de consentimiento:

“Yo he leído la información precedente, o ésta me ha sido leída. Yo he tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del estudio y todas las interrogantes han sido absueltas a mi satisfacción. Yo consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento, sin que esto implique ningún perjuicio a mi persona.

Fecha: _____ de _____ del 2020.

Firma del participante: _____

Anexo 4: Base de Datos

base de datos tesis.2410.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

2 : AdmVacunas 4 Visible: 43 de 43 variables

	Edad	Sexo	GradInst	EstadoCiv il	Parentes co	ProcedFa cRap	AdmVacu nas	BrindInst ruccion	Demuestr aSegurida d	Demuestr aConoc	Confianza Seguridad	SalaLimpi a	TarifaAlca nce	InteresHig iene	Ambiente Amable	EquipoSu ficiente	OrdenCo modidad	Pe A
1	2	2	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
2	3	2	4	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2
4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
5	1	2	3	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	2	2	4	2	1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
7	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
8	2	2	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
9	2	2	3	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
10	3	2	2	2	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
11	3	2	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
12	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
13	1	2	3	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
14	1	2	3	1	1	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4
15	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
16	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2
17	2	2	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3
18	2	2	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
20	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4
21	2	2	3	3	1	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5
22	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
23	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
24	2	2	3	3	1	1	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
25	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
26	1	2	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

