

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS
MENORES DE 1 AÑO, CENTRO DE SALUD MONTERREY,
2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Presentada por:

Bach: HARO CHINCHA Gaby Tatiana

Bach: PAULINO SORIANO Elizabeth Juliana

Asesor:

Dr: Zuñiga Huerta, Jesus

HUARAZ — PERÚ

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, CENTRO DE SALUD MONTERREY, 2022".

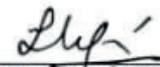
Presentada por la Bachiller en Enfermería:

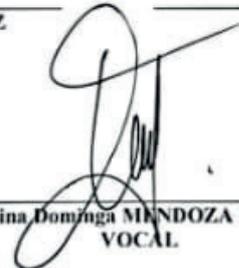
Gaby Tatiana HARO CHINCHA

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran aprobado con el calificativo de:..... *buena* (15) en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 28 de noviembre del 2022.


Dra. Rosario Margarita YSLADO MÉNDEZ
PRESIDENTA


Dra. Lierme MUÑOZ ZARAZU
SECRETARIA


Dra. Gina Domíngua MENDOZA RAMÍREZ
VOCAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:

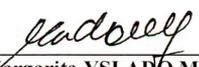
“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, CENTRO DE SALUD MONTERREY, 2022”.

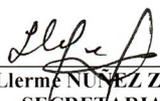
Presentada por la Bachiller en Enfermería:

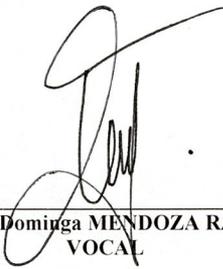
Elizabeth Juliana PAULINO SORIANO

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran aprobado con el calificativo de:.....*Quince*..... (15) en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 28 de noviembre del 2022.


Dra. Rosario Margarita YSLADO MÉNDEZ
PRESIDENTA


Dra. Llermé NÚÑEZ ZARAZU
SECRETARIA


Dra. Gina Dominga MENDOZA RAMÍREZ
VOCAL

NOMBRE DEL TRABAJO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS MENORES DE 1

AUTOR

Elizabeth Juliana Elizabeth Juliana

RECUENTO DE PALABRAS

12711 Words

RECUENTO DE CARACTERES

68029 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

61 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

140.7KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 10, 2023 7:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 10, 2023 7:05 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados

MIEMBROS DEL JURADO



Dra. Rosario Yslado Mendez
Presidente



Dra. Llerme Nuñez Zarazú
Secretario



Mg. Gina Mendoza Ramirez
Vocal

ASESOR

Dr. Zuñiga Huerta Jesús



DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi madre Reyna, mis hijos Rafaela y Julián; que son mi motor de seguir creciendo cada día como persona y profesionalmente.
(E.P.S.)

El presente trabajo va dedicado a mis padres, mis hermanos por su apoyo constante en todo el proceso de mi vida universitaria. (G.H.CH.)



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios primeramente por concederme vida para seguir adelante en mi carrera profesional, gracias a mi madre por su apoyo constante y no dejarme caer en el camino de la ejecución de la tesis para, poder obtener mi título profesional. (E.P.S)

Gracias a Dios por darme vida, a mis padres y hermanos por apoyarme en el proceso del trabajo de investigación, para poder obtener mi título profesional. (G.H.CH.)



ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
1.INTRODUCCIÓN	1
2. HIPÓTESIS.....	11
3. BASES TEÓRICAS.....	13
4. MATERIALES Y MÉTODOS	377
5. RESULTADOS.....	433
6. DISCUSIÓN	555
7. CONCLUSIONES	600
8. RECOMENDACIONES	611
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	633
ANEXOS	723



RESUMEN

En el estudio realizado las autoras se propusieron establecer la correlación existente entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. Estudio de paradigma cuantitativo, de propósito básico y de alcance relacional, de diseño transeccional y sin manipular variables. Se consideró trabajar con 28 padres de familia del Centro de Salud Monterrey, que constituyen la muestra censal. Para recopilar los datos se escogió como técnica a usar la encuesta, que en este caso fueron dos y dos escalas valorativas como instrumentos. Se hallaron estos resultados, por medio de la prueba de correlación de Pearson se logró demostrar la correlación directa entre calidad de atención y la fiabilidad con un $Pearson=0,456$ y una significancia de $0,015$; asimismo se relaciona directamente con la capacidad de respuesta con un $Pearson=0,501$ y una significancia de $0,007$; se relaciona directamente con la dimensión seguridad con un $Pearson=0,320$ y una significancia de $0,037$; asimismo, se relaciona directamente con la empatía con $Pearson=0,459$ y una significancia del $0,014$; y finalmente se relaciona directamente con los aspectos tangibles con un $Pearson=0,411$ y nivel de significancia del $0,030$. Concluyendo que hay correlación positiva alta entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, con resultado de $0,864$, con un error del 5% y niveles de significatividad del $0,000$.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, control de crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between Quality of Care and Satisfaction in growth and development of children under 1 year of age, Monterrey Health Center, 2022. The methodology was of a basic type with a quantitative and wide-ranging approach. correlational, with respect to the design was non-experimental - transversal. The population and sample consisted of 28 parents from the Monterrey Health Center. For data collection, the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. It had as results that through the Pearson correlation test it was possible to demonstrate the direct relationship of the quality of care with the reliability dimension with a Pearson= 0.456 and a significance level of 0.015; Likewise, it is directly related to the response capacity with a Pearson=0.501 and a significance level of 0.007; it is directly related to the security dimension with a Pearson=0.320 and a significance level of 0.037; It is also directly related to empathy with Pearson=0.459 and a significance level of 0.014; and finally it is directly related to the tangible aspects with a Pearson=0.411 and a significance level of 0.030. Concluding that there is a high direct relationship between the quality of care and satisfaction in growth and development of children under 1 year of age, with a result of .864, a confidence level of 95% and a significance level of 0.000.

Key words: Quality of care, satisfaction, control of growth and development.

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la mejor calidad de atención es aquella que está enfocada a los pacientes, a sus familiares y a la comunidad, brindada con óptimo nivel de garantía, de manera oportuna, efectiva y eficiente y con universal acceso, sin discriminación. Está fundamentada en estudios profesionales basados en evidencias y es esencial para poder alcanzar una cobertura general en servicios de salud. Cuando los países buscan ofrecer servicios de salud para todos, en necesario evaluar la calidad de ello y el buen servicio (1).

Debido a ello el presente estudio titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, CENTRO DE SALUD MONTERREY, 2022” ha sido elaborado con el objetivo de encontrar que haya correlación entre sus variables señaladas líneas arriba en una población conformada por niños que aún no cumplen el primer año, Centro de Salud Monterrey, 2022. Por lo tanto, la presente investigación estará estructurado de la siguiente manera:

1. INTRODUCCIÓN: Se empieza planteando la realidad y se desemboca formulando los problemas (Problema tanto general como específico), su justificación en el aspecto teórico, metodológico, social y práctico; finalmente la delimitación (espacial, temporal y contextual).

2. HIPÓTES

3. BASES TEÓRICAS: Conformado por los antecedentes del estudio en su ambiente internacional, nacional y regionales y/o locales; asimismo está conformado por las bases filosóficas y epistemológicas, las bases teóricas y el marco conceptual.

4. MATERIALES Y MÉTODOS: En esta sección se expone que tipo de investigación es, su diseño, su población y muestra, contiene además la técnica e instrumento empleado para la recoger los datos, el plan del proceso de datos y finalmente el tratamiento o proceso estadístico.

5. RESULTADOS: esta sección contiene los resultados hallados de manera detallada y comprensible, las cuales están integradas por tablas que muestran las salidas del SPSS con el estadístico de correlación de Pearson.

6. DISCUSIÓN: Este capítulo presenta la discusión de cada resultado, se realiza la discusión objetivo por objetivo, hasta finalizar el proceso.

7. CONCLUSIONES: Se muestran las principales conclusiones que se obtuvieron al culminar la investigación.

8. RECOMENDACIONES: Presenta una lista de recomendaciones dirigidas a los directivos y encargados del Centro de Salud Monterrey.

1.1. Planteamiento y formulación del problema

En la actualidad, la humanización en el hospital se considera como una necesidad que los usuarios demandan exigiendo sus derechos. Las personas, cuando sienten que su salud se deteriora, necesitan apoyo y cuidados especiales para poder adaptarse, necesitan explicaciones sobre cómo hacerle frente a los procedimientos de salud y los instantes de incertidumbre de la vida por desconocer la enfermedad y el proceso de atención hospitalaria, que es lo que necesitan los profesionales saber y entender que los pacientes necesitan estar involucrados con sus familias en su cuidado (2).

Según el informe de Servicios sanitarios de calidad de la OMS (3) entre 5,7 hasta 8,4 millones de personas en países con bajos ingresos y medianos en todo el mundo mueren al año por pésima calidad médica, lo que representa el 15% de defunciones en estos países y más del 60% de defunciones se deben a enfermedades que requieren atención médica. Por otro lado, en las naciones desarrolladas, el 10% de pacientes que han recibido atención en los hospitales señala haber sufrido algún tipo de daño, y se espera que el 7% de los pacientes que han sido internados puedan contraer infecciones relacionadas con el internamiento hospitalario. Por ello, la OMS ha estimado que el sistema de salud, que opere con altos estándares de calidad podría prevenir 2,5 millones de fallecimientos por enfermedades del corazón, 900.000 muertes debido a la tuberculosis, un millón de defunciones infantiles y medio millón de defunciones maternas al año.

De igual modo, en América Latina, cada año, 134 millones de acontecimientos adversos son causados por una atención hospitalaria insegura de las naciones poco desarrolladas, lo que ha provocado un aproximado de 2,6 millones de muertes en los

últimos años. casi 2/3 del total de eventos adversos que resultan de atenciones poco seguras se producen en países con bajos y medianos ingresos, ya que la población reside en ambientes precarios, y que se encuentran problemas, por lo que no se puede brindar un servicio de salud básico y de calidad. En esos contextos y debido a una atención de baja calidad se registran grandes porcentajes de defunciones de madres, niños y recién nacidos (4).

En Perú, por ejemplo, a inicios del 2021, un 97,1% del total de lugares de atención primordial de la salud (8.531 a 8.783) mostraban su capacidad instalada escasa, entendido como infraestructura inconsistente, obsoleta, inoperable o mal equipada. Esto señala la urgencia de intervenciones integrales en la construcción y equipamiento de todos los escenarios de atención fundamental, cuyo resultado es casi siempre una mala atención hospitalaria (5). Es por ello que, a nivel nacional, la atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) se considera de baja calidad y la falta de recursos constituye un problema inmediato. La falta de equipos, insumos y medicinas pone en riesgo la adecuada atención a los pacientes. En muchos casos, los médicos peruanos deben tratar de ejercer la medicina con equipos de siglos pasados. Generando mucha inequidad al tratar de darle solución a patologías graves, en especial aquellas que son urgentes (6).

La misma situación se ve reflejada en el Centro de Salud Monterrey perteneciente a la Red de Salud Huaylas Sur y la Microred Monterrey, ubicado en la Av. Cordillera Blanca S/N - Independencia - Huaraz – Áncash; perteneciente a la categoría I-3. En este establecimiento se observa que los padres de familia atendidos en el servicio de atención materna muestran a diario su insatisfacción respecto al cuidado de las enfermeras, pues ellos manifiestan que la falta de profesionales de enfermería afecta

en gran parte este centro de salud, pues no se cuenta con la cantidad de personal requerido, debido a ello, los propios familiares de los pacientes tienen que lidiar con este problema e incluso apoyar en funciones que no les corresponden. De igual forma, en una visita realizada al servicio de atención materna respecto al crecimiento y desarrollo de niños de edad menor al año, se tomó conocimiento de que no hay puntualidad en la atención a los niños, debido a la alta carga laboral del personal de salud. La información proporcionada por los profesionales es bastante genérica por el tema del tiempo de duración de la consulta que en muchas ocasiones no pasan de los 15 minutos y no logran explicar en su totalidad sobre las posibles consecuencias de aquellas deficiencias detectadas en la salud de los niños. Además de ello, hay carencia de equipos como camas quirúrgicas, ventiladores mecánicos, insumos básicos como jeringas, ropa de cama, medicamentos, etc. que impiden el desarrollo adecuado de los procesos de atención establecidos.

Todas estas situaciones evidencian que: la atención en el Centro de Salud de Monterrey es deficiente, pues a la carencia de personal y equipos médicos, se suma la falta de igualdad de trato, el acercamiento al paciente, la claridad en la información y los cuidados permanentes por parte de las enfermeras, que en muchas ocasiones no brindan el apoyo moral y físico que requieren los niños. De continuar la situación problemática, podrían ocurrir errores concernientes a diagnósticos, las recetas y la medicamentarían, que en muchos hospitales del país provocaron la muerte de varios pacientes y causaron daños considerables en la salud del niño menor de 1 año debido a su vulnerabilidad y el trato especial y prioritario que merecen.

Por todo lo descrito, nace el interés por investigar “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey,

2022”; con la clara intención de conocer el nivel de relación entre sus variables investigadas y el diagnóstico del nivel de atención en dicho establecimiento de salud; de modo que, mediante los resultados logrados se pueda proponer diversas medidas y acciones relacionadas al mejoramiento de la atención con el objeto de contribuir en el incremento de la satisfacción en los usuarios. Para lo cual se encontró pertinente plantear estas interrogantes:

Problema General

¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?
- ¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?
- ¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?
- ¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?
- ¿Cuál es la correlación que existe entre calidad de atención y aspectos tangibles

en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?

1.2. Objetivos

Objetivo General

Determinar la correlación que existe entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Objetivos Específicos

- Establecer la correlación que existe entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Señalar la correlación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Determinar la correlación que existe entre calidad de atención y seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Establecer la correlación que existe entre calidad de atención y empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Analizar la correlación que existe entre calidad de atención y aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

1.3. Justificación

Justificación teórica

En el presente aspecto se justifica porque contribuye al abordaje y el desarrollo de las teorías sobre el cumplimiento de las actividades del enfermero como profesional, así como de la complacencia de las personas externas sobre el cumplimiento y la atención brindada por dicho profesional. La base teórica fue tomada de las normas, legislaciones y directivas del MINSA y OMS, así como de autores reconocidos por la comunidad científica. Por otro lado, este estudio servirá como base para investigaciones que se realizarán en el futuro sobre el tema de interés.

Justificación metodológica

Este estudio se justifica dado que está fundamentada en los principios sobre salud pública; como es el caso de la Ley N° 27669 y la Ley de trabajo de los enfermeros. Así mismo, las variables estudiadas han sido medidas mediante dos instrumentos validados por tres expertos y que cumplen con la confiabilidad por alfa de Cronbach. Del mismo modo, se ha empleado el método científico a fin de dar mayor credibilidad al estudio.

Justificación social

Visto desde la importancia social, la evaluación de la satisfacción del paciente es un indicador importante, que es un objeto de investigación importante en el campo del servicio de atención médica brindada. De esta forma, los datos de satisfacción obtenida durante este estudio muestran el efecto del trabajo según el cuidado otorgado por los enfermeros. Aunque conseguir que los pacientes estén satisfechos

es un proceso difícil, el propósito supremo en el sistema de salud es lo mismo que en otros tipos de servicios: la satisfacción de los pacientes y acompañantes.

Justificación práctica

La justificación práctica permite valorar la opinión de las personas acerca de la atención que recibieron del área de CRED de niños hasta el año de nacidos en el Centro de Salud Monterrey. Con ello se busca el liderazgo, administración y dirección de la atención con la finalidad de alcanzar la mejora en el ambiente de la persona que cuida y de sus pacientes, además de incentivar a tomar decisiones con autonomía, teniendo presentes los principios de ética y mostrando buen compromiso con sus pacientes.

1.4. Delimitación

Espacial:

Este estudio se ha desarrollado en el Centro de Salud Monterrey - Independencia - Huaraz – Áncash.

Temporal:

El tiempo que se empleó en realizar la investigación comprende al periodo del año 2022. Por ello, el tiempo para la elaboración del estudio, de cierta manera, ha sido limitado.

Contextual:

Las teorías presentadas se orientan a describir apropiadamente las variables investigadas: calidad en la atención y satisfacción de los usuarios, y solo se han empleado teorías de autores reconocidos, de modo que no se han sometido las variables a juicios de autores sin renombre y que no se fundamenten en evidencias

empíricas.



2. HIPÓTESIS

Hipótesis General

Existe correlación significativa entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Hipótesis Específicas

- Existe correlación significativa entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Existe correlación significativa entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Existe correlación significativa entre calidad de atención y seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Existe correlación significativa entre calidad de atención y empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.
- Existe correlación significativa entre calidad de atención y aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

2.1. Variables

Variable 1

Calidad de atención

Definición conceptual

Son los aspectos que se relacionan a las particularidades de los servicios de salud y que se mide de acuerdo con lo percibido por los usuarios en distintos niveles. Obtener más beneficios con menos riesgo para el usuario, en función al recurso disponible el valor social (40).

Variable 2

Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Constituye uno de los indicadores de calidad que perciben las personas sobre los servicios hospitalarios. Tener conocimiento sobre la satisfacción permitirá abordar las debilidades y mantener las fortalezas para que el Sistema de Salud brinde una buena atención médica a todos sus pacientes (41).

Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y niveles
Calidad de atención	Son los aspectos que se relacionan a las características sobre el servicio de salud que se mide de acuerdo con lo percibido los usuarios en distintos niveles. Obtener más beneficios con menos riesgo para el usuario, en función del recurso disponible y el valor social (40).	Se medirá mediante las respuestas derivadas de los padres de familia sobre las preguntas del instrumento sobre Calidad de atención, adaptado de las dimensiones de Avedis Donabedian, en las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado, en los niveles: Alto, medio y bajo.	Estructura	Cantidad de personal Calidad de personal Condiciones del local: limpieza, iluminación, ruido, ventilación Condiciones de la consulta: confort, intimidad Equipamiento Condiciones del personal: Uniformes, EPP, aseo personal.	1,2,3,4,5,6,	Escala de medición: Ordinal, tipo Likert Niveles: Alto:60 - 80 Medio:38 -59 Bajo:16 - 37
			Procesos	Tiempo de espera Información proporcionada Trato percibido desde la recepción Tiempo de duración de la consulta Oportunidad de la consulta	7,8,9,10,11,12	
			Resultados	Gastos efectuados Mejora de la salud del paciente Conocimientos del paciente del servicio Percepción de la atención recibida de manera integral.	13,14,15,16.	

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y niveles
Satisfacción del usuario	Constituye uno de los indicadores de calidad percibido por los usuarios de los servicios hospitalarios. Tener conocimiento sobre los niveles de satisfacción va a permitir optimizar las debilidades y mantener las fortalezas con el objetivo de desplegar un Sistema de Salud que ofrezca calidad en cuanto a atención a sus pacientes (41).	Se medirá por medio de las respuestas obtenidas de los padres de familia acerca de las preguntas que contiene el instrumento sobre Satisfacción del usuario, adaptado del SERVPERF, en sus cinco dimensiones, en los niveles: Alto, medio y bajo.	Fiabilidad	Buena orientación en los trámites Programación cumplida Atención ordenada Historias clínicas disponibles Buena gestión de citas	1, 2, 3, 4, 5	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Niveles: Alto:82 -110 Medio:52 -81 Bajo: 22 -51
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Exámenes de laboratorio rápidos Otros procedimientos rápidos Atención en farmacia oportuna	6, 7, 8, 9	
			Seguridad	Respeto a la privacidad en consultorio Exámenes detallados Tiempo para atender dudas El personal inspira seguridad	10, 11, 12, 13	
			Empatía	Trato amable Manifestaciones de interés del médico Informes sobre la salud claros Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc. Información sobre los cuidados al paciente.	14, 15, 16, 17, 18	
			Aspectos tangibles	Carteles, materiales de orientación Personal uniformado, con EPP Equipos e instrumental Comodidad y limpieza	19, 20, 21, 22.	

33. BASES TEÓRICAS

3.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Alarcón (7) en su tesis denominada “Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil”, publicado en el año 2022. Su propósito fue estudiar la correlación entre las dos variables estipuladas en una ciudad ecuatoriana, empleando instrumental estadístico, y diseñar una propuesta de mejora. Investigación fue de tipo de paradigma cuantitativa, de alcance relacional y sin manipular variables. Se trabajó con 377 usuarios, a los cuales se les aplicaron el instrumento del cuestionario. Obtuvo como resultado los factores que fueron los que se brinde una pesima atencion en cuanto a calidad, son: la demora de los profesionales de la salud en solucionar problemas (53 %), no se cuenta con el instrumental necesario para que los colaboradores realicen un buen trbrindar un mejor servicio (50.3%), no se conoce lo que los trabajadores necesitan específicamente (63.6%), no se presta un servicio individualizado (63.9%), no se considera lo que el usuario necesita (56.7%) y las instalaciones y los equipos son obsoletos (58.6%). Concluyendo que existe correlacion entre ambas variables.

Jaya (8) en su estudio denominado “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la Zona 3 del Ecuador”, publicado en el año 2021. Se propuso evaluar las dos variables antes mencionadas; utilizando como técnica a la encuesta y el modelo SERVQHOSE-E, el cual es una versión validada del servicio de salud, que permite recoger información sobre las percepciones de los beneficiarios en diversos aspectos, utilizando también escalas

Likert el cual calculó la calidad recibida, los datos tanto de opinión como los sociodemográficos. Se efectuó una encuesta a cada usuario del CS Lizarzaburu de Riobamba, se demostró varios aspectos como la seguridad, empatía, complacencia, elementos perceptibles; esa información permite diseñar estrategias para gestionar las competencias en diferentes dependencias, con el objetivo de brindar servicios de calidad para satisfacer al usuario. Los métodos utilizados durante el estudio se basaron en encuestas descriptivas, transversales y cuantitativas, que consideraron a toda la población dada de alta del servicio de CS tipo C diariamente. Para desarrollar las propuestas individuales, se considera el ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar), el mismo ciclo que es relevante para la norma ISO 9001:2015 en términos de evaluación de desempeño y mejoras continuas. Aplicando las estrategias sugeridas se espera mejorar en gran medida la atención del personal del CS Espoch Lizarzaburu, redundando en la satisfacción de las personas, además, a través de la evaluación del personal, buscar su capacitación continua, brindar una adecuada atención y enfoque en los nuevos avances tanto médicos como tecnológicos avanzados forman una buena base para que la institución tenga una mejora continua.

Noboa (9) en su investigación titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”, publicado en el año 2021. Señaló como objetivo analizar la relación de sus variables investigadas en el área de emergencia del mencionado nosocomio. Investigación de nivel relacional, diseño transeccional, y de enfoque mixto. Para recolectar los datos se empleó la encuesta estructurada basada en modelo SERVQUAL, donde sus respuestas estaban estructuradas desde el 1 hasta el 5, donde 1 fue el valor mínimo y 5 máximo. Los datos

recopilados mediante la aplicación de los instrumentos evidencian altos niveles de satisfacción en relación a la validez, más la lealtad fue percibida en grado bajo. Sobre la calidad tanto de atención como respuesta se alcanzó un porcentaje medio señalado que dichos ámbitos deberían mejorar, de lo cual según la correlación de Pearson con un 0,528 y confianza de 95% una significancia del 0.005.

Nacionales

Martinez (10) en su investigación llamada “Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca”, publicado en el año 2022. La autora se propuso establecer la correlación de sus variables estudiadas, mencionadas líneas arriba, en el CS de la ciudad chiclayana, realizó una investigación cuantitativa, con alcance correlacional y su diseño fue no experimental; la muestra para el estudio se estableció mediante un muestreo no probabilístico y quedó constituida por 169 madres integrantes del CRED que pasaron consulta en noviembre en los horarios de atención, estas madres respondieron la escala valorativa con las preguntas sobre los indicadores de las variables. La data recopilada fue procesada mediante el paquete SPSS v. 23.0. Entre los principales resultados se cita: el promedio etareo de las madres 23.9 años, convivientes, secundaria completa o incompleta, de zonas rurales. La calidad en la atención se considera buena (82%) y muy buena (18%). La satisfacción de las madres se percibe como satisfecha (92 %) y muy satisfechas (8 %). Se halló que hay correlación positiva y significativa entre las dos variables investigadas y el $p = <0,01$, con niveles de significatividad del 95% y el valor de r Pearson = 0,746. Entre las dimensiones que se relacionan directamente a la calidad de atención son: mobiliario apropiado ($r = 0,356$, $p = <0,01$), duración de la

consulta ($r= 356, p= <0,01$), orientaciones apropiadas en los partos ($r=, 219, p= <0,05$) y seguimiento en el tratamiento ($r= 267, p= <0,01$). Es resumen, cuanto más cómodos sean los mobiliarios, mejores orientaciones en los partos, mayor duración de las consultas y mejores orientaciones en los tratamientos, tanto mayor es la satisfacción de las usuarias.

Febres y Mercado (11) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú”, publicado en el año 2020. Tuvo como propósito fijar la correlación que hay entre sus variables antes señaladas. Tuvo un diseño transeccional, correlacional y se hizo uso de la observación. Se trabajó con una muestra constituida por 296 usuarios. La calidad del servicio recibido en relación con el nivel de satisfacción de quienes sean usuarios fue medida mediante la escala estandarizada SERVQUAL. Se halló que cerca del 58 % de los usuarios corresponden al género femenino, la edad promedio de los usuarios varía entre los 36 a 45 años. Asimismo, el 39 % de las personas que reciben el servicio tienen secundaria completa y el 61% son pacientes que siguen el tratamiento. Se halló que globalmente se encuentran satisfechos el 66,3%. La satisfacción de los usuarios dependen fundamentalmente de los factores seguridad y de la empatía con 85,8 % y 81,3 % de incidencia en la satisfacción. Los mayores niveles en los no satisfechos recaen en el componente aspectos tangibles con el 57,4 % de informantes, reflejando que con la correlación de Pearson esta dimensión se relaciona de manera directa con la calidad de atención con un 0, 524 de correlación y significancia del 95%. Conclusión: Los sistemas de salud deben implementar políticas que mejoren la calidad de atención.

Febres (12) en su estudio denominado “Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención”, publicado en el año 2019. Tuvo la meta principal de establecer la asociación de las variables señaladas previamente en los consultorios externos del referido nosocomio en Huancayo. Metodología: Estudio de Investigación Observacional, Descriptiva, Transeccional, Retrospectiva; se consideró una muestra constituida por 296 usuarios revisados en consultorios externos en el nosocomio HDAC. Los principales hallazgos: a nivel promedio general se halló que la satisfacción es percibida en el 60 %. La satisfacción depende fundamentalmente de dos factores, seguridad y empatía con 85% y 90% respectivamente de Satisfacción con la calidad del servicio; y niveles de error del 5 %. Se halló que los pacientes mayoritariamente corresponden a mujeres en el 63 %, el promedio en edad de pacientes atendidos es entre 35 a 46 años con el 33,00%, la mayoría de atendidos en lo que respecta a su grado educativo es de secundaria completa con 35,00%, los mayores porcentajes con el 69% es de pacientes que continúan con el tratamiento. En el componente Elementos tangibles se obtuvo mayor nivel de insatisfacción que fue del 54%. Conclusiones: los pacientes de medicina interna quedaron satisfechos con los servicios recibidos en consultorios externos con un 63%.

Regionales y/o Locales

Castillo (13) en su tesis llamada “Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, Hospital II Huaraz ESSALUD, 2019”, publicado en el año 2022. Quien buscó hallar la relación entre sus variables mencionadas en el tema investigado, en el nosocomio huaracino de EsSalud. La metodología investigativa fue aplicada de paradigma cuantitativa, de alcance

relacional y diseño transeccional, sin manipulación de variables. Se consideró trabajar con 6,933 usuarios y de los cuales se estableció la muestra compuesta por 364 pacientes. La información fue recopilada mediante una encuesta y se empleó una escala valorativa. Tuvo como resultados los siguientes: en relación a la dimensión elementos tangibles, cerca del 71 % considera que se encuentran en buen estado y que por ello están complacidos y existe relación directa y moderada. En la dimensión fiabilidad, el 56 % considera que es alta y están satisfechos, con una relación directa moderada. Sobre la capacidad de respuesta, se distingue como alta, y el 65% considera que es rápida y están satisfechos y se halló correlación fuerte. En lo que respecta a la dimensión seguridad, el 73 % consideran que están satisfechos y seguros; y existe relación fuerte. Concluyendo que hay relación directa y moderada sus dos variables investigadas en el nosocomio huaracino.

Ybarra (14) en su tesis llamada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz, 2017”, publicado en el año 2017. Se propuso analizar la correlación de sus variables estudiadas en el mencionado PS. Estudio de paradigma cuantitativo, de alcance relacional, diseño transeccional y sin la manipulación de sus variables, con un universo poblacional conformado por 98 usuarios, se consideró la muestra de 78 pacientes que usan regularmente el servicio odontológico. Los datos se recopilaron mediante la Guía técnica, inspirada en el instrumento SERVQUAL, y con aprobación del MINSA en recopilar datos sobre la variable; los datos recopilados fueron procesados por Excel 2019 y el SPSS v. 20. Se hallaron los resultados siguientes: en percepción de los usuarios existe una calidad regular en cuanto a atención y consideran

que la empatía del personal es 62%, la satisfacción percibida por los usuarios encuestados es de muy satisfechos con el 69%; luego de hallar la correlación con el estadígrafo Rho de Spearman = 0,597, se concluye: existe correlación positiva en las variables estudiadas en el Puesto de Salud de Olleros.

Cueva (15) en su estudio denominado “Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención del Consultorio Externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017”, publicado en el año 2021. Buscó determinar la existencia de una relación entre sus variables consideradas en el tema de estudio, para desarrollar este estudio el método fue cuantitativo, de alcance relacional, se trabajó con una población censal conformada por 80 pacientes, para lo cual se consideraron los estudios previos realizados por Ninamango. En dicho instrumento evalúan las siguientes dimensiones: técnica científica, administrativa y humana conducentes a la prestación efectiva de servicios de salud. Para los análisis estadísticos se utilizaron medidas como las medias aritméticas, las varianzas y las desviaciones estándar. El resultado alcanzado permitió confirmar la correlación entre las dos variables antes reconocidas, siendo fuerte dicha correlación [(R_{x, y}) = 0.827; correlación de Pearson], con respecto a la dimensión Grado de confianza, reflejando una relación moderada con la atención del estudio [(R_{x,y})=0.522. Lo planteado se justifica mediante una prueba de hipótesis chi-cuadrado donde el puntaje $X_{\text{calculado}}^2=61.308$ y p resultó 0.000; con una significancia por debajo del 5% ($\alpha=0.05$); por lo tanto, la hipótesis alternativa (H_a) es aceptado. Llegando a la conclusión entonces de que hay correlación positiva entre sus variables.

3.2. Bases filosóficas y epistemológicas

La epistemología de la enfermería, se resume en dos líneas del conocimiento (teoría y práctica), la primera enfocada a las ciencias y los componentes teóricos; la segunda considerada como la parte artística mediante la dimensión práctica y el patrón de conocimientos en enfermería. La Enfermería se considera como la ciencia para el cuidado y se concibe a manera de un cuerpo abierto de ideas cambiantes y que mejoran y se enmarca en el conocimiento racional, sistemático, exacto, fiable y contrastable, sustentada en las investigaciones científicas y los análisis lógicos, siendo su objetivo crear modelos y conceptos que proporcionen archivos referenciales para mejorar los procesos diarios explicando, prediciendo y controlando eventos de interés para la disciplina; la estructura de las jerarquías de los conocimientos se basan en Fawcett, la cual integra a cinco etapas, que van desde lo abstracto hasta lo concreto, estas estructuras constituyen el marco disciplinar que organiza, clasifica y sintetiza los saberes sustantivos de la disciplina.

Entre estos componentes es considerado al Metaparadigma como el más relevante. Fawcett, Kérouac, Smith y Liehr concuerdan en que ese es el componente más abstracto y principal en la que se puede producir conocimiento, ya que involucra muchas palabras y no guía actividades como operaciones y trabajos de investigación. Han sido Smith y Liehr los que agregaron un enfoque disciplinar a este campo, como aprender de la experiencia de la salud humana y a curar a través del cuidado, sugiriendo que la curación implica un proceso de cambio y evolución, donde el cuidado de los enfermeros es una buena opción de curación. De este modo, el objetivo paradigmático definió y explicó los métodos, que permiten orientar las acciones del profesional identificando eventos diferentes y concretos del cuidado.

En lo que concierne a la filosofía en enfermería. De acuerdo al mismo Fawcett, la tarea

de esta sección es informar a los miembros de esa disciplina y al público sobre las creencias o valores que rigen el trabajo de los profesionales con declaraciones sobre diferentes escuelas de pensamiento o formas de ver la disciplina. Si bien hay varios enunciados paradigmáticos, oponerse a la teoría y compararla debe plantearse a partir de los hechos vistos en el camino, la forma de acercarse y entender a las personas y a todos desde una perspectiva, hasta llegar a la percepción visual y dirigir a la totalidad de las partes ya la totalidad de la persona y su entorno. Resumidamente, de acuerdo a Fawcett, el ser humano es un campo holístico autoorganizado, más que la sumatoria de cada parte, intercambiando constantemente con el ambiente que le rodea (16).

3.3. Bases Teóricas

Calidad de Atención

La calidad se define como obtener el mayor beneficio de atención con el menor riesgo posible para el paciente (17).

A inicios de los 80's, A. Donabedian formula la teoría general para medir la calidad en lo referente a calidad de servicios de salud. El modelo esta sustentado en teorías de sistemas y a partir de allí es empleado exitosamente en los centros hospitalarios. El modelo Donabedian se ha utilizado en muchos hospitales a nivel mundial, por lo que se considera uno de los más respetados en el sector de la atención médica (G., Valencia, Bustos, Ruvalcaba, & Reynoso, 2020).

El Dr. Donabedian publica en el año 1966 un artículo en el que expone sus ideas sobre la medida de la calidad de servicio de salud y constituye uno de los trabajos de mayor innovación respecto a la calidad. Realiza importantes aportes sobre calidad de atención a pacientes, y lo considera una variable multidimensional, y la calidad representa una

cualidad, valoración, o una opinión racional respecto a unidades definibles en atenciones técnicas e interpersonales. La calidad podría evaluarse para lograr un buen equilibrio entre el riesgo y la recompensa que se puede lograr (D., A., M., & Hernández, 2020). Ante ello, el vocablo calidad en los servicios médicos es usado y difundido de manera amplia en el servicio de salud, sin embargo, la alta calidad percibida por un usuario puede ser percibida de diversa manera por otros usuarios, por lo que se relaciona con las experiencias personales y su formación.

Donabedian (20) manifiesta que para la evaluación de la calidad para atender en el sector salud, es necesario partir de conocer los objetivos que se deben perseguir y los procedimientos legales o necesarios para lograr dichos fines. En temas de salud, la finalidad es conservar la salud, recuperar y promocionar la salud, entonces, la calidad referida a brindar atención es definida como son empleados los elementos más adecuados con la finalidad se conseguir buenos resultados de servicios de salud.

Donabedian plantea tres dimensiones en su modelo de calidad de servicios sanitarios, que son: estructuras, procesos y resultados. Esta propuesta se hizo primero en 1966 y no fue como una particularidad de calidad, de hecho fue como una metodología para conseguir sobre la existencia o no de una característica de calidad (21).

Asimismo, existen otros conceptos sobre calidad de atención en salud, entre estos tenemos lo que señala la OMS, quien lo define como el aseguramiento de que todos los pacientes reciban todos los servicios tanto diagnósticos como terapéuticos más pertinentes para conseguir una correcta atención sanitaria, teniendo en cuenta cada factor y conocimiento del paciente y de los servicios médicos, y conseguir el mejor resultado con menos riesgos de algún efecto iatrogénico y la máxima satisfacción de

los pacientes con este proceso (22).

Asimismo, Sistema Nacional de Salud español, hace suya lo que define la Dra. Palmer, que la calidad es “Proporcionar servicios accesibles además de adecuados al mejor nivel de experiencia, mejorar los recursos, lograr el compromiso y satisfacción de los usuarios” (22).

Considerando que existen distintas y variadas definiciones sobre la variable, se afirma que es imposible optar por alguna y usarla universalmente. Se cree conveniente emplear un concepto más adecuado al contexto, y acorde a distintas realidades, por lo que en este estudio se ha considerado asumir el soporte teórico de Avedis Donabedian.

Dimensiones de Calidad de Atención

A. Estructura

El proceso de evaluación de estructura incluye recursos (instalación, equipamiento y presupuesto), recursos humanos (cantidad y personal calificado) y otros organizativos o de gestión (Organización de los trabajadores (médicos) y sus métodos de evaluación) (D., A., M., & Hernández, 2020).

Se evalúa por lo general con facilidad, rapidez y objetividad dado que agrupa un conjunto de particularidades de carácter estático y anticipadamente determinadas, considerando que se pretende alcanzar la calidad admisible en momentos dados. Sin embargo, el mejor diseño no garantiza la calidad, y la utilización de dichos indicadores no es ilimitado si se quiere tener una verdadera comprensión de calidad del sistema hospitalario (23).

Dicho de otro modo, es evidente que ni los procesos ni el resultado podrían hallarse sin estructura, aunque la estructura puede acomodarse a diferentes variantes del proceso mismo. La relación de la estructura con la calidad se deriva ante todo del hecho de que ciertas deficiencias en el proceso pueden explicarse, al menos en parte, por problemas estructurales.

Los indicadores considerados 'estructurales' incluyeron accesibilidad geográfica, estructura física de las áreas hospitalarias, características y estructuras de los servicios, recursos humanos (número y calificación), recursos materiales y actividades de asistencia, docentes y encuestas.

B. Proceso

Cada indicador que mide la calidad del proceso ocupa un sitio relevante en la valoración de la calidad. siempre, los procedimientos en atenciones médicas es la serie de actividades que debe ser realizada por los médicos (como referente de los servicios en salud) sobre los pacientes para llegar a resultados específicos que, generalmente son concebidos como la recuperación de la salud quebrada de los pacientes. Este es un proceso complicado en el que la relación entre el paciente y el personal médico, además de su tecnología utilizada, debe desempeñar un papel importante. (21).

También son analizadas aquí aspectos relacionados con el ingreso de pacientes a los hospitales, los niveles en que son usados los servicios, la destreza del médico que realiza trabajos en los pacientes y todo lo demás que un paciente hace en los hospitales en referencia a su autocuidado. Asimismo, son los

procesos en los que puede ganar o perder eficiencia de manera que, los indicadores sobre la eficiencia representan al mismo tiempo indicadores de calidad en los procesos.

De acuerdo a Gilmore y De Moraes (24), respecto a atención médica, cada proceso tiene grandes variaciones con sus indicadores, la idea es identificar dichas variaciones de calidad de atención. Asimismo se presenta un entredicho dialéctico entre indicadores de procesos y de resultado, muchos arguyen que los procesos pierden sentido si la calidad no está reflejada en resultados, en tanto que algunos manifiestan que ciertos resultados están en función de ciertas condiciones, como las peculiaridades del paciente, que no tienen relación con la calidad de los procesos.

Sin embargo, existe consenso sobre el interés de que estos indicadores de procesos crecerán próximamente y que debe mejorar su efectividad y la trascendencia de estos indicadores.

Las historias clínicas como documentos principales del proceso.

Uno de los indicadores más confiables son aquellos que valoran la calidad documentaria o formatos que son llenados al desarrollarse la atención por médicos o diferentes especialistas o personal técnico hospitalario. Uno de los mejores ejemplos, específicos y elocuentes son las evaluaciones de las historias clínicas, documentos básicos en los que se reflejan todos los procesos que atraviesan los pacientes en su permanencia hospitalaria. La idea principal es que si el historial clínico es considerado como satisfactorio, se puede asumir

que el tratamiento recibido por el paciente será exitoso.

Dado que las historias clínicas de algunos centros suelen contener un gran número de elementos, se implementó un sistema de puntuación para valorar su calidad. Consiste en otorgar puntos por cada elemento de las historias, de forma que la carencia de elementos o incorrecta elaboración resulte en "perder" puntos. El sistema se puede organizar sobre cualquier base (100, 20, 10 o lo que sea), el mayor problema viene en darle suficiente peso a cada componente. Asimismo, se deben utilizar técnicas de muestreo apropiadas ya que debido a la gran cantidad de historiales clínicos que suelen presentarse en los hospitales, el sistema de puntuación suele aplicarse únicamente al subconjunto de las historias cuya valoración presumiblemente nos da una idea de la calidad de dicho historial, servicios o unidades de pacientes deseados.

El mismo método también se puede utilizar para comprobar la calidad de otros registros. La elaboración y validación de estándares o el método de evaluación de una historia clínica u otro documento de los servicios de salud debe guiarse por métodos ya conocidos de construcción y confirmación de los estándares de medida.

C. Resultados

Los indicadores del resultado constituyen la mayoría de los estudios de control de calidad porque tienen un gran potencial para ser fáciles de entender; Su problema fundamental es que para ser un verdadero indicador del cuidado de la salud, tienen que considerar el comportamiento de cada paciente de los que

dependen, lo que puede ser difícil.

Los resultados se refieren a los beneficios recibidos por los pacientes, no obstante a menudo también se miden en término de daño o, particularmente, los resultados son cambios en la salud que pueden atribuirse al apoyo recibido.

En términos generales, Donabedian define el resultado médico como "un cambio, favorable o no, en la salud actual o potencial de un individuo, grupo o comunidad que es atribuible a la atención médica anterior o actual". como el conocimiento de la enfermedad, los cambios del comportamiento que afectan a la salud o la satisfacción del paciente, señaló. Este último es importante porque, además de constituir los juicios del paciente acerca de la calidad sobre la atención recibida, afecta directamente el resultado mismo (23).

La evaluación de resultados sobre atención médica brinda la oportunidad de evaluar la efectividad, la eficiencia y la eficacia de la atención médica tanto en términos de estimación de tecnología como de valoración a los proveedores de servicios de salud.

Gilmore y De Moraes (24) manifiestan algunas características a los indicadores del resultado de atención de la salud:

- No valoran verdaderamente la calidad en cuanto a atención, pero que posibilitan concluir sobre los procesos y lo estructurado de los servicios.
- Estriban de las interacciones de otros componentes, la mezcla de casos (casemix - inglés) y lo grave de las enfermedades.
- Expresan la manera en que contribuyen otros factores del sistema de

atención hospitalaria, y también ocultan lo bueno o lo malo, por lo que deben ser analizados por separado de los procesos y la estructura.

- Los pacientes y el público son quienes comprenden mejor estos indicadores que las dimensiones de estructura y procesos.

La satisfacción de los clientes debe ser valorada considerando los niveles de la atención brindada en la satisfacción de las expectativas y mediante algún método, por ejemplo; reclamos, entrevista, escuchar activamente, etc.

Se considera la satisfacción del cliente externo a:

- Resultados de una atención con calidad
- Repercute directamente en el estado del paciente
- Manifiesta las opiniones de los pacientes sobre el proceso del servicio
- No constituye una valoración directa de las competencias profesionales

Pero recibe influencia de las relaciones personales

No obstante atender a los usuarios representa un elemento clave en las tareas de gestión inherentes a los centros hospitalarios, resulta relevante la prestación de correctas asistencias en procesos científico – técnico frente a problemas de salud de los pacientes; la calidad percibida a la que se sustenta en lo que los sujetos captan y procesan, vale decir que a los usuarios se les puede brindar excelentes asistencias médicas por sus problemas de salud, pero que los pacientes o su familia se retire de los centros hospitalarios por no estar satisfechos por alguna razón no es lo deseado.

Satisfacción del usuario

De acuerdo a Kotler y Keller (25) el nivel de satisfacción de los usuarios se obtienen luego de la compra, cada resultado va a depender de lo ofrecido comparado con las expectativas planteadas. Generalmente, la satisfacción se considera como el sentimiento de felicidad y decepción que proviene de la experiencia pasada de comprar un producto con la expectativa del cliente. Si lo entregado fue lo esperado, el cliente quedará muy contento o satisfecho (p. 144).

Esto significa que luego de atender o vender, se comprobará si el producto o servicio cumple con lo esperado por cliente, y luego se confirmará si lograremos las metas establecidas, esperando como resultado la satisfacción de los clientes.

Para Carrasco (26), la satisfacción por parte de los clientes se convirtió en el principal objetivo de muchas empresas, pues es un factor necesario para que los clientes se mantengan, generando mayor rentabilidad.

Seclen y Darras (27) consideran que no existe acuerdo sobre cómo medir y entender cómo están satisfechos los clientes, y es importante conocer las opiniones de terceros para mejorar las organizaciones del sector. Con certeza dicha satisfacción es considerada a manera de indicador de la funcionabilidad de los nosocomios e importantes en los sectores de salud y constituye un tema de alta complejidad para la gestión hospitalaria. En la definición del vocablo se refiere como actitudes con juicios valorativos, que las personas tienen respecto a la atención.

Según Cantú (28) dicha satisfacción depende de entes que tienen salarios más bajos que los médicos profesionales, por ejemplo, es de corto plazo, carecen de vida, no se anticipa a resultados, no tiene capacidad de almacenamiento, porque es difícil de

evaluar , lo anterior obstaculiza medir las diferencias en la calidad de la atención y su evaluación por parte del cliente al momento de recibir dicha referencia; Por lo tanto, se asume que los factores más importantes para la satisfacción vienen a ser: errores peligrosos cometidos en la asignación de trabajo, el tiempo de espera y tiempo usado para entregar el trabajo en sí, las habilidades, actitudes y comportamiento de los trabajadores en la asignación de trabajo.

Cronin (29) propone la herramienta ServPerf, su nombre se debe a las valoraciones de desempeño (SERVice PERFormance) o beneficio del servicio, para medir y evaluar la calidad prestada. Se precisa que este método está compuesto por iguales componentes utilizados por el SERQUAL, pero se diferencia en que no considera lo esperado por el cliente. Realizar la medición sobre calidad de los servicios constituye una materia muy controversial e investigada por especialistas en el tema; no obstante, un gran porcentaje de teóricos coinciden en manifestar que el SERVPERF es un modelo que se basa en considerar solo las percepciones, no considera lo que se espera del servicio. El raciocinio sobre lo que se basa el SERVPERF se relaciona con la evidencia empírica que indica que la percepción del rendimiento por sí solo puede pronosticar la conducta de los clientes o usuarios, además del correlato de la percepción de los componentes con la relevancia que se les atribuye.

Cronin y Taylor (29) argumentan que las escalas ServPerf representa la mayoría de los estudios y estadísticas, y una de las fortalezas de ServPerf IS es eliminar las expectativas de su herramienta de medición, evitando así cualquier ambigüedad en la interpretación de dicho constructo. El SERVPERF como una metodología tiene

cierta ventaja:

- a) Demanda de un menor tiempo para administrar la escala, dado que porque solo se pregunta una vez por cada pregunta o enunciado de los indicadores.
- b) La medida de valoración predice mejor la satisfacción que la medida de las diferencias.
- c) La labor de interpretar y analizar se realiza con mayor facilidad.

Dimensiones

A. Fiabilidad

En un sentido amplio, confiabilidad significa que la empresa cumple sus promesas, brindando servicios, soluciones a problemas y acuerdos de precios. El cliente busca cerrar negocios con empresas que cumplan sus promesas, especialmente aquellas relacionadas con la calidad del servicio (30).

Griful (31) manifiesta que fiabilidad, es una definición que tiene muchos significados diferentes. Cuando se usa en las personas, por lo general es la capacidad de los individuos para realizar ciertas tareas en un cierto nivel. En un sentido amplio, este término se utiliza para un equipo o parte del sistema y se refiere a la capacidad del dispositivo o parte para realizar las tareas requeridas.

B. Capacidad de respuesta

El servicio se extiende a los compradores durante el tiempo que tienen que esperar para obtener ayuda, respuestas a sus dudas o atención a sus inquietudes.

El servicio también incluye una sensación de flexibilidad o capacidad de cambiar el servicio según lo requerido por el cliente (30).

Esto incluye el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la capacidad del cliente para contactarse con la empresa (32).

Respuesta rápida y requerida, deseo por dar apoyo a usuarios, brindandoles servicios de manera rápida y cuidadosa (33).

C. Seguridad

Seguridad significa confianza, fiabilidad y honestidad. Esta función puede ser especialmente importante para los servicios donde los clientes están expuestos a altos riesgos o donde no confían en su capacidad de análisis a resultados, como finanzas, seguros, negocios minoristas, servicios de salud y legales (30).

Es la sensación que sienten los clientes sobre los problemas que tienen serán bien solucionados. El cliente muestra seguridad, tranquilidad, y confianza si sabe que si tiene un problema, es consciente de que hay un grupo de personas a su alrededor que le ayudarán a solucionarlo. Incluye confianza, honestidad e integridad (32)

Conocimiento y buen trato de los trabajadores para generar confianza (33).

D. Empatía

Los clientes buscan sentirse importantes y comprendidos por las empresas proveedoras de los servicios. Si la organización se hace a esta escala, necesita

desarrollar un gran compromiso con los clientes, un conocimiento profundo de sus características o necesidades importantes (30). “La capacidad mental de una persona para tomar el punto de vista de otra persona o comprender otras partes de su mundo sin asumir el mismo punto de vista”.

Esto significa lograr el entendimiento mutuo y la comunicación con los clientes. Esto quiere decir, que la empresa es capaz de brindar a sus clientes cuidados y atención personalizada. Esto va a mejorar con una correcta comunicación, lo cual implica explicación detallada de los servicios, de la posible compensación del servicio o costo (32).

E. Aspectos tangibles

La organización que no considera la relación calidad-precio como parte de sus procesos comerciales pueden dañar e incluso borrar algunas estrategias que mejorarían la calidad de servicios (30).

Alvarez (34), sustenta que “tangibilidad se considera como apariencia de las infraestructuras, aparatos, personal y material de comunicación”.

Los activos son todos los productos involucrados a prestar servicios, tales como edificios, dispositivos, tecnología y equipos operativos (32).

3.3. Definición de términos

Calidad de atención: gran nivel de profesionales mediante el uso eficiente de sus recursos, satisfacción de los pacientes y alto nivel en la salud (35).

Empatía: Es un tema de moralidad, respeto y todo lo derivado por ello, como ejemplo,

se encuentra el respeto, la creencia en el valor de la persona, etc. Sabiendo que esta dignidad es normal, por lo tanto, es la misma para todos, sin considerar contextos como: edad, salud, género, etnia, nacimiento o creencias (36).

Enfermera: Un profesional del sector salud que se dedica prestar servicios integrados de salud de forma científica, técnica, sistemática y humana en medidas de promoción en salud, prevención, curación y rehabilitación a través del cuidado personal, familiar y comunitario, la conciencia social, la cultura, las condiciones económicas, ambientales y políticas en las que opera, con el objetivo de contribuir a que se mejore la vida y la salud pública (37).

Puntualidad en la atención: la puntualidad en la atención está estrechamente vinculada con la disciplina del profesional enfermero, de la misma forma con la accesibilidad y efectividad en la atención (35).

Satisfacción del paciente: definido como un programa basado en los resultados informados por el paciente, pero las instalaciones de tratamiento y los métodos de tratamiento pueden medirse en función de la experiencia del paciente (38).

Satisfacción: Se refiere a la causa, efecto o método de silenciar y responder plenamente a un reclamo, opinión u otra causa (39).

4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de Investigación

Según el propósito, fue una investigación de tipo básica, definida por Alvarez (42) de la siguiente manera: “Una investigación básica, se enfoca en adquirir sistemáticamente nueva información con el solo propósito de aumentar el conocimiento sobre un hecho en particular”.

En cuanto al enfoque, la investigación corresponde al cuantitativo. A lo que Hernández y Mendoza (43) señalan: “el estudio cuantitativo tiene como objetivo explicar, explicar y pronosticar los eventos que se estudian, para encontrar patrones y relaciones de causa y efecto entre los factores (variables). Lo que significa que el propósito principal es probar hipótesis, desarrollar y demostrar teorías.”.

Nivel de la investigación

De acuerdo con el nivel, esta investigación fue de nivel relacional. Las investigaciones relacionales, en opinión de Hernández y Mendoza (43) “Su finalidad es conocer el nivel de relación que hay en dos a más conceptos, grupos, conjuntos o determinados hechos en una determinada situación”.

4.2. Diseño de investigación

En referencia a esta clasificación, la investigación es no experimental, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (43) como “Estudios donde no hay variación de manera intencional de sus variables independientes, para poder ver sus efectos en otras variables. En los estudios no experimentales se observan y miden los fenómenos en contextos naturales, para analizarlos”. También, considerando el tiempo, la investigación tuvo un corte transversal. Que según Hernández y Mendoza (43) “Los

estudios transversales recopilan datos al mismo tiempo. Su finalidad suele ser analizar una situación, entorno, evento, hecho o situación en un momento determinado.”.

4.3. Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (43) mencionan que “son grupos de casos que coinciden con ciertas especificaciones”. Efectivamente, se ha considerado una población constituida por los padres de familia del Centro de Salud Monterrey que tengan niños menores de 1 año, haciendo un total de 28.

- *Criterios de Inclusión:* En el estudio solo se han considerado a aquellos padres con niños menores de 01 año y que estos sean parte de la lista de pacientes registrados en el Centro de Salud Monterrey.
- *Criterios de exclusión:* No se consideraron en la población aquellos padres con niños mayores de 1 año, no atendidos en el Centro de Salud Monterrey, así como también no se ha considerado aquellos niños que no fueron atendidos en dicho puesto de salud.

Muestra

Como señalan Hernández y Mendoza (43) “la muestra es un pequeño grupo perteneciente a la población, de donde se toman datos importantes, y fue representativa de esa población”.

La muestra fue censal pues se seleccionaron todos los elementos pertenecientes a la

población. Por tanto, la muestra se constituyó con 28 padres de familia del Centro de Salud Monterrey con niños menores de 1 año. En ese caso Ramírez (44) menciona que una muestra censal viene a ser todas las partes del estudio que se consideran como muestra.

4.4. Técnicas e instrumento (s) de recolección de datos

Técnica

Las técnicas de recopilación de datos responden a procesos y formas particulares de conseguir datos. Una encuesta se considera como la técnica para recolectar datos mediante interrogantes a personas, para conseguir datos acerca del problema de estudio (45). En ese sentido, se ha utilizado la encuesta.

Instrumento

Para la técnica elegida, en esta investigación se ha empleado el cuestionario en la recolección de datos. Todo cuestionario son preguntas antes diseñadas para que las contesten las personas (46). Por lo tanto, la recolección de dichos datos se ha realizado mediante dos cuestionarios, uno para la calidad de atención con 16 ítems en la escala de Likert con opciones de respuesta totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) y otro para la variable satisfacción del usuario con 21 ítems en la escala de Likert con alternativas de respuesta totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5); todo ello con la finalidad de medir sus variables.

Validez y confiabilidad

Los instrumentos empleados han sido sometidos a la prueba de validez según el juicio de 3 expertos y con la confiabilidad del Alpha de Cronbach, previo a su aplicación a la muestra definida, estas pruebas garantizan datos confiables.

4.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

Plan de procesamiento

Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, similares a las utilizadas para el análisis de datos. Se inició recopilando datos, el uso de herramientas diseñadas para el método establecido; dichos datos recopilados fueron presentados en forma de tablas y figuras para mayor claridad, Microsoft Excel v. 2019, junto con el número del paquete IBM SPSS en su versión 26, lo que llevó a la creación de la base de datos que funcionó para hacer un análisis preciso y encontrar la relación entre sus variables de estudio.

Análisis estadístico de los datos

Para lograr los objetivos propuestos se tuvo que construir una matriz de niveles y calificaciones usando el SPSS, Con base en esta matriz se inició un análisis cuantitativo de datos. Ahora bien, para poder comparar la hipótesis, primero fue necesario analizar la asociación creando una escala, por lo que fue necesario hacer la prueba de Shapiro-Wilk (S-W) prueba aplicada cuando el tamaño muestral es menor a 50, para analizar la distribución de los datos, si fuera paramétrica, entonces se utiliza el coef. de Pearson, y si no es paramétrica el coef. Rho de Spearman o chi-cuadrado, con dicho estadístico se contrastaron las hipótesis.

Los datos se analizaron con SPSS v. 26, que se refiere a un método basado en una

muestra de datos y el concepto de probabilidad utilizado para determinar que la hipótesis sea una proposición razonable de aceptar o rechazar, cabe señalar que se utilizó el nivel de confianza del 95% asumiendo un error de 5%, lo que demuestra su significatividad manifestada en sus hipótesis.

Prueba de una hipótesis: fue realizada por medio del proceso sistemático que presenta estas fases:

Primera fase: La hipótesis del estudio se convierte en hipótesis estadística, identificando tanto la hipótesis nula (H_0) como la hipótesis alterna (H_a).

Segunda fase: va a realizarse una prueba de asociatividad la cual creará el diagrama de dispersión y después se determina el estadístico que será empleado, usando la prueba SW.

Tercera etapa: Se va a aplicar el estadístico adecuado, y ello dependerá de la distribución que tengan los datos, ya sean paramétricas o no.

Cuarta etapa: luego de contrastar la H_0 , en caso de que la significancia asíntota bilateral sea inferior a la significancia teórica, que tiene como valor 5% o 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se procedió de la misma forma para cada hipótesis específica, se han representado en figuras estas operaciones, con la salida del estadístico del SPSS.

4.6. Ética de la investigación

Los principios observados en la realización del estudio, que fueron inspirados en las declaraciones de Helsinki, como una propuesta de principios éticos para el estudio, se consideran:

Principio de confidencialidad: cada dato recopilado fue empleados con objetividad

y con objetivos propios y únicamente para esta investigación, no se han expuesto los datos a personas ajenas que nada tienen que ver con el presente estudio.

Principios de confiabilidad: no se alteró ningún dato obtenido, dichos datos fueron consignados según lo obtenido.

Respeto a la persona humana: No se sometieron a juicios relativos las percepciones de los encuestados, su ideología y conocimientos acerca de las variables.

Veracidad de la información y datos: se consignaron datos verídicos, correspondientes al medio investigado, los datos recogidos han sido presentados tal cual fueron recogidos, sin manipularlos.

5. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Se realizó los baremos o niveles correspondientes para ambas variables y sus respectivas dimensiones, y se detalla a continuación:

En el caso de la calidad de atención se obtuvo:

Figura 1

Niveles de la calidad de atención.

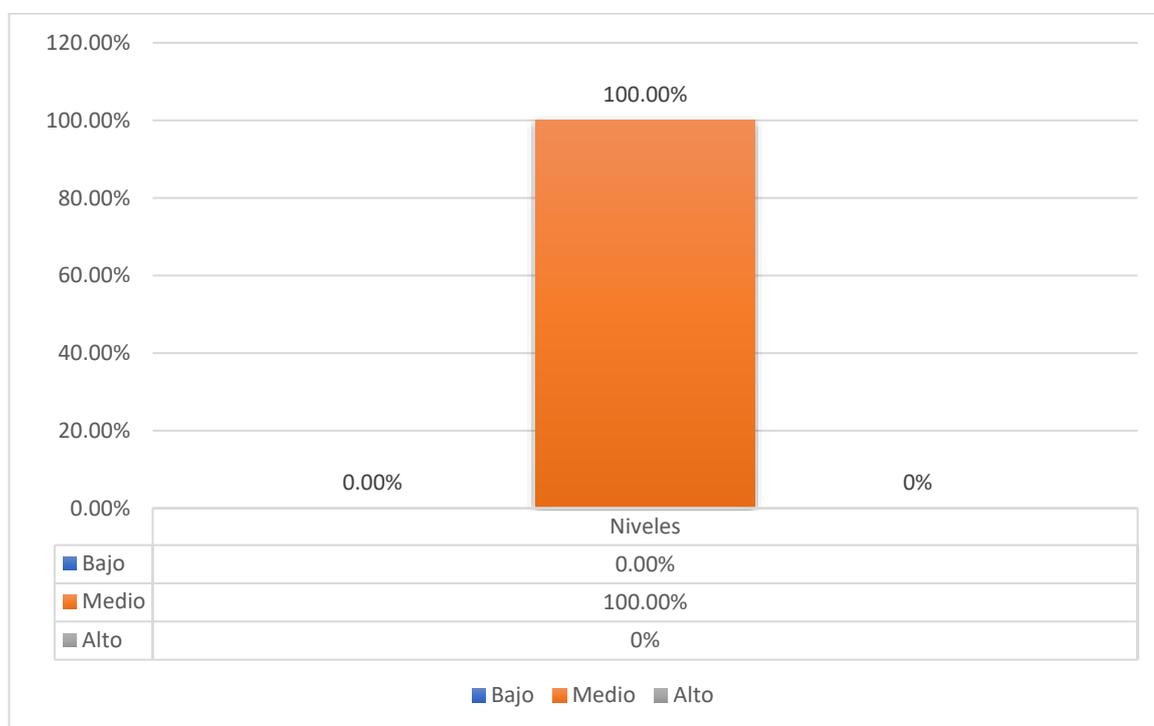


Tabla 1

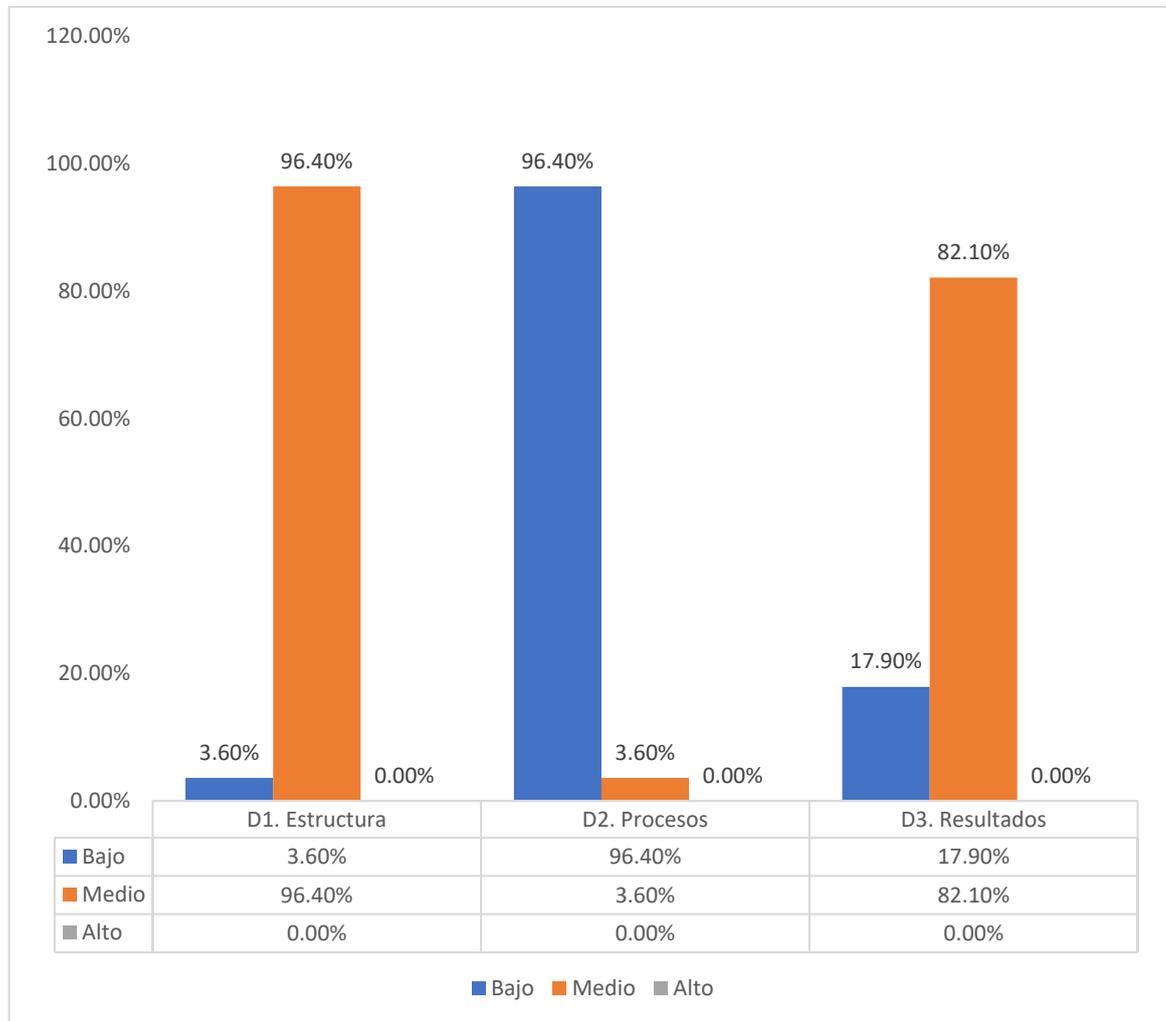
Baremo de la calidad de atención y sus dimensiones.

Nivel	V1. Calidad de atención		D1. Estructura		D2. Procesos		D3. Resultados	
	f	%	F	%	f	%	f	%
	Bajo	0	0.0	1	3.6	27	96.4	5
Medio	28	100.0	27	96.4	1	3.6	23	82.1
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	28	100	28	100	28	100	28	100

Nota. Nivel según cuestionarios.

Figura 2

Niveles de la calidad de atención por dimensiones.



Observándose la variable calidad de atención; se percibió que el 100% percibe un nivel medio; en relación a la dimensión estructura se percibió un 96.4% en el nivel medio y un 3.6% en el nivel bajo; en cuanto a los procesos se percibió el nivel bajo con el 96.4% además un 3.6% en el nivel medio y por último en cuanto a los resultados el 82.1% la señala de nivel medio y el 17.9% de nivel bajo.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario:

Figura 3

Niveles de satisfacción del usuario.

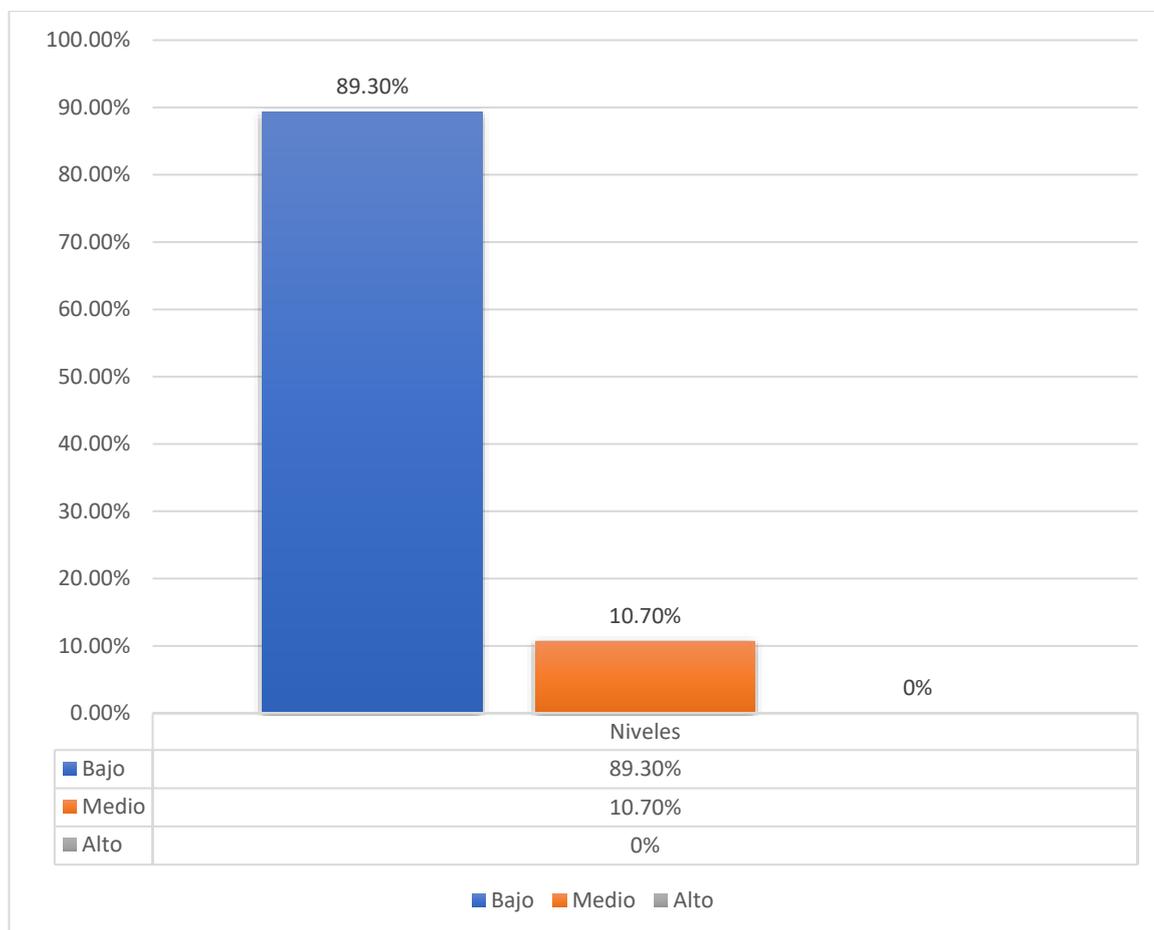


Tabla 2

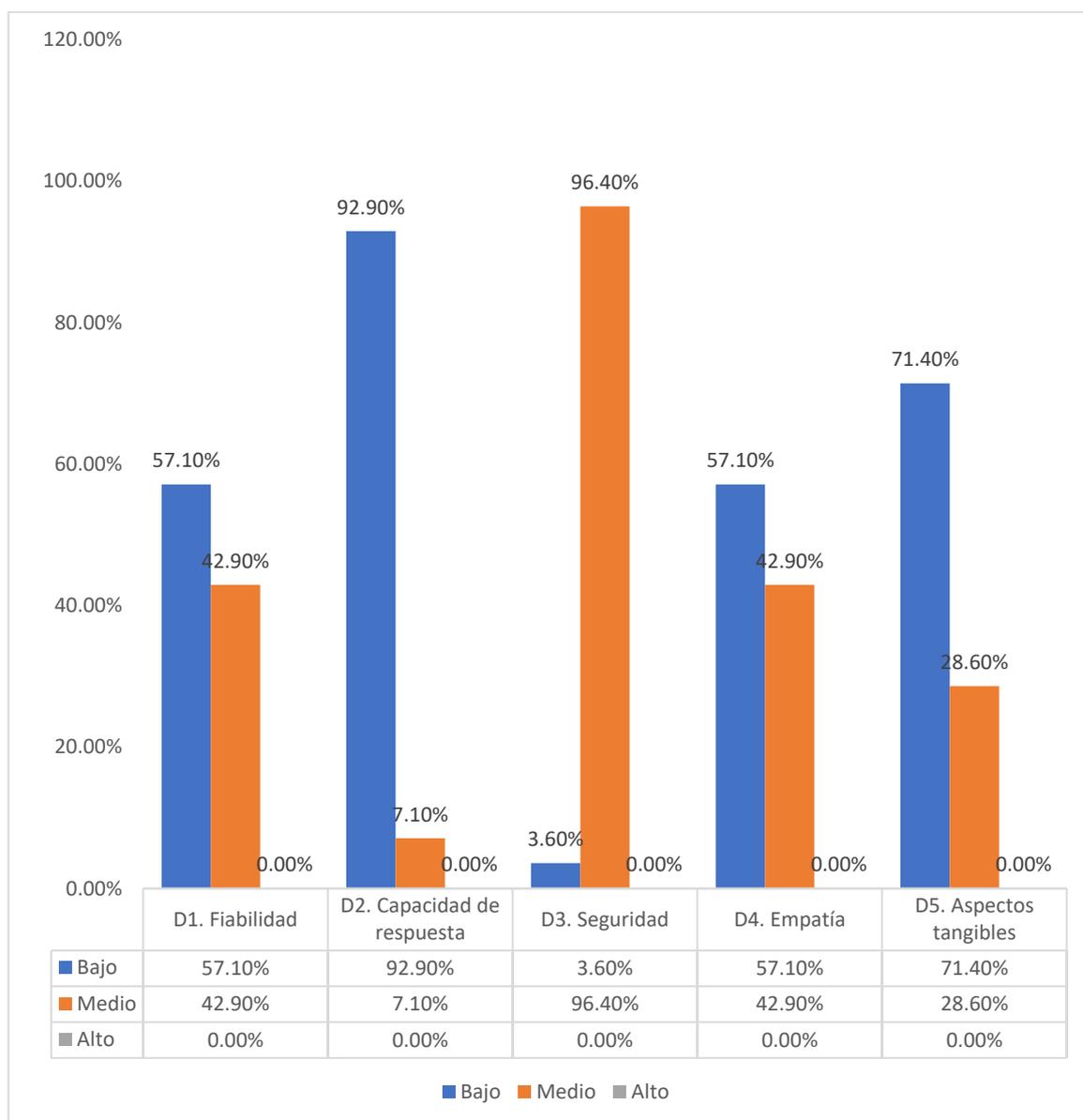
Baremo de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Nivel	V2. Satisfacción del usuario		D2. Capacidad de respuesta				D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Aspectos tangibles	
	f	%	D1. Fiabilidad		f	%	f	%	f	%	f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	25	89.3	16	57.1	26	92.9	1	3.6	16	57.1	20	71.4
Medio	3	10.7	12	42.9	2	7.1	27	96.4	12	42.9	8	28.6
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100

Nota. Niveles según la encuesta.

Figura 4

Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones.



Observándose la variable satisfacción del usuario; se percibió que el 89.3% percibe un nivel bajo y el 10.7% en el nivel medio; en relación a la dimensión fiabilidad se percibió un 57.1% en el nivel bajo y un 42.9% en el nivel medio; en cuanto a la capacidad de respuesta se percibió el nivel bajo con el 92.9% además un 7.1% en el nivel medio; en cuanto a la seguridad se observó un 96.4% en el nivel medio y el 3.6% restante en el nivel bajo; en cuanto a la empatía se percibió un 57.1% en el nivel bajo y un 42.9% en el nivel medio y por último en cuanto a los aspectos tangibles el 71.4.1% la señala de nivel bajo y el 28.6% de nivel medio.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Prueba de Normalidad

Primero se plantean las hipótesis estadísticas:

- H₀: La variable tiene una distribución normal
- H_i: La variable tiene una distribución no normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Por lo que si p-valor es menor a α , se la rechaza H₀ y se acepta la H_i. Y se empleó la prueba (Test) de Shapiro Wilk, que es la prueba que debe aplicarse cuando el tamaño de la muestra es menor a 50, en este caso la muestra es de $n = 28$, por lo que corresponde aplicar esa prueba, más conocida como prueba de normalidad (47).

La toma de decisión se plantea en la gráfica siguiente:

Toma de decisión:

Sig(p valor) > alfa: No rechazar H₀ (normal).

Sig(p valor) < alfa: Rechazar H₀ (no normal)

Donde alfa representa la significancia, que en este ejemplo hipotético es igual al 5% (0,05).

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro Wilk Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de atención	,981	28	,873
V2: Satisfacción del usuario	,953	28	,231

Nota: Base de datos de estudio.

Interpretación: según el test de normalidad, en la Tabla 1, se puede observar que las

dos variables poseen una significancia: $p = 0,873$ y $0,231 > 0,05$; razón por la cual se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , entonces tiene una distribución normal de sus datos, de acuerdo a lo que se muestra en la gráfica precedente.

Aplicando la regla de decisión mencionada:

Se acepta la H_1 .

Consecuentemente, se aplicará el estadístico Correlación de Pearson.

Tabla 4

Relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Correlación		
		Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,864**
	Significancia	,000
	Muestra	28
** La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)		

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico se obtuvo como resultado 0,864; la confianza era del 95% y su significancia fue ,000 por ello la H_0 es rechazada y la H_1 aceptada; entonces existe una relación directa alta entre la calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año.

Primer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre Calidad de Atención y Fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Tabla 5

Relación existente entre calidad de atención y fiabilidad.

Correlación		
		Fiabilidad
	Correlación de Pearson	,456**
Calidad de atención	Significancia	,015
	Muestra	28

** La correlación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico se halló como resultado -----

-----0,456; la confianza era del 95% y su significancia ,015 por ello la H_0 es rechazada y la H_a aceptada; entonces se puede afirmar que hay relación directa media entre la calidad de atención y la fiabilidad.

Segundo objetivo específico: Señalar la relación que existe entre Calidad de Atención y Capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Tabla 6

Relación existente entre calidad de atención y capacidad de respuesta.

Correlación		
		Capacidad de respuesta
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,501**
	Significancia	,007
	Muestra	28
** La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)		

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico el resultado fue de 0,501; la confianza de 95% y su significancia ,007 por ello la Ho es rechazada y la Ha aceptada; entonces se afirma que existe relación directa media entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta.

Tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Tabla 7

Relación existente entre calidad de atención y seguridad.

Correlación		
		Seguridad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,320**
	Significancia	,037
	Muestra	28
** La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)		

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico se obtuvo como resultado 0,320; la confianza fue de 95% y su significancia fue ,000 por ello la H_0 es rechazada y la H_a aceptada; entonces se afirma que hay relación directa moderada entre la calidad de atención y la seguridad.

Cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Tabla 8

Relación existente entre calidad de atención y empatía.

Correlación		
		Empatía
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,459**
	Significancia	,014
	Muestra	28
** La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)		

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico se obtuvo como resultado 0,459; la confianza fue de 95% y la significancia de ,014 por ello la H_0 es rechazada y la H_a aceptada; entonces se afirma que hay relación directa media entre la calidad de atención y la empatía.

Quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Tabla 9

Relación existente entre calidad de atención y aspectos tangibles

Correlación		
		Aspectos tangibles
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,411**
	Significancia	,030
	Muestra	28
** La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)		

Nota: Correlación Pearson – SPSS

Interpretación:

Al aplicar dicho estadístico el resultado fue de 0,411; la confianza de 95% y una significancia de ,030 por ello la Ho es rechazada y la Ha aceptada; entonces se afirma que hay relación directa media entre la calidad de atención y los aspectos tangibles.

5.2. Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

H0: No existe una relación significativa entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.

Se utiliza como parámetro la significancia mínima requerida con $\alpha = 5\% = 0,05$

Se hizo uso de la prueba de Correlación según Pearson.

Dando como resultado = 0,864** Valor de P = 0,000* = 0,0%

Eso demuestra que con una probabilidad de error del 0,0% hay relación tanto directa como significativa entre calidad de atención y satisfacción.

Por lo que se toma la decisión de aceptar la Hi.

“Hay relación significativa entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.”

Interpretación: De los 28 padres de familia del Centro de Salud Monterrey con niños menores de 1 año, se determinó al nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística que sostiene que hay relación tanto directa como significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, en dicho Centro de Salud.

6. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. En la Tabla 1, se observó que de acuerdo a la prueba de normalidad se llegó a afirmar la existencia de la distribución normal de los datos de cada variable. Asimismo, en la Tabla 2 se evidenció que, después de aplicar el estadístico de correlación de Pearson el resultado fue de 0,864; con una confianza del 95% y su significancia fue ,000 por ello la H_0 es rechazada y la H_a aceptada; entonces se pudo afirmar que hay relación directa alta entre la calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año.

Dichos resultados se relacionan con los obtenidos por Martínez (11) en su tesis denominada “Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca”, donde menciona que la calidad de atención fue buena (83%) y excelente (17%). Los niveles de satisfacción de los usuarios fueron satisfechos (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Sus variables tuvieron relación estadística directa y significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario con un ($p= <0,01$), nivel de significancia del 95% y correlación del 0,746.

Dichos resultados también se relacionan con las teorías de Donabedian (17), quien sostiene que, para la evaluación de la calidad de atención, es importante identificar desde el comienzo los objetivos a seguir y la forma legal o más deseable de alcanzar dichas metas. En materia de salud, la finalidad es proteger, restaurar y promover, por lo que la atención en la salud se define como un entorno en la que se utilizan los

métodos más apropiados para lograr mejoras en cuanto a salud. Asimismo, para Kotler y Keller (19) dicho nivel de satisfacción se obtiene posterior a su compra, el resultado dependerá de lo que se le entregó en comparación con lo que esperaba. Así, la satisfacción es el sentimiento de felicidad y decepción que proviene de la experiencia pasada de comprar un producto con la expectativa de que el cliente no quedará satisfecho. Si el resultado es el esperado, el cliente quedará muy contento o satisfecho.

Primer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre Calidad de Atención y Fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. La tabla 3, mostró que, luego de aplicar la prueba de Correlación de Pearson el resultado fue 0,456, con una confianza del 95% y una significancia de ,015, se rechazó la H_0 , afirmando que existe relación directa media entre la calidad de atención y la fiabilidad.

Dichos resultados concuerdan con los de Cueva (15) en su estudio denominado “Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención del Consultorio Externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017”, donde mencionan la existencia de la relación entre sus variables, la relación entre sus variables fue $[(R_x, y) = 0,827; \text{ correlación de Pearson}]$, con respecto a la dimensión fiabilidad se reflejó que hay correlación media con la variable calidad de atención del consultorio estudio con un $[(R_x, y) = 0,522]$. Dichos resultados se relacionan con las teorías de Griful (25), quien señala que la fiabilidad tiene diversas connotaciones. Cuando es aplicada a las personas, por lo general esta referida a la capacidad de los individuos para realizar ciertas tareas en un determinado nivel. En términos generales, dicho termino es usado para un dispositivo o parte del sistema y se refiere a la capacidad del dispositivo o parte para realizar las tareas requeridas.

Segundo objetivo específico: Señalar la relación que existe entre Calidad de Atención y Capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. En la tabla 4, se demostró que, mediante la prueba de Correlación de Pearson, el resultado obtenido fue 0,501, a una confianza del 95% y una significancia de ,007, por lo cual se rechazó la Ho, afirmando que hay relación directa media entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta.

Dichos resultados se relacionan con lo encontrado por Noboa (9) en sus estudios que lo denominó “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”, donde menciona que ambas variables llegaron a obtener un porcentaje medio, que señala que dichos ámbitos requieren mejorar, de lo cual según la correlación de Pearson con un 0,528 y confianza del 95% con una significancia de 0.005.

Dichos resultados se relacionan con las teorías de Clemenza et al. (24), quienes sostienen que el servicio se extiende a los usuarios durante el tiempo que tienen que esperar para obtener ayuda, respuestas a sus dudas o atención a sus inquietudes. El servicio también incluye una sensación de flexibilidad o capacidad de cambiar el servicio según los requerimientos del cliente.

Tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre Calidad de Atención y Seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. En la tabla 5, se hizo evidente que, mediante la prueba de correlación de Pearson, el resultado fue 0,320, con una confianza del 95% y una significancia de ,037, se rechazó la Ho, afirmando que hay una relación directa moderada entre la calidad de atención y la seguridad.

Dichos resultados se relacionan con lo dicho por Febres (12) en su investigación

titulada “Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención”, donde menciona que la seguridad lo calificaron en un 86,80% por lo que se llegó a evidenciar la relación entre la calidad de atención al nivel de confianza del 95%, asimismo la satisfacción sobre la calidad de los servicios del usuario en el consultorio externo de medicina interna, resultó 60,30%.

Dichos resultados se relacionan con la teoría de Simancas (26), quien sostiene que seguridad, es la sensación que sienten los clientes sobre los problemas que tienen serán bien solucionados. El cliente muestra seguridad, tranquilidad, y confianza si sabe que si tiene un problema, es consciente de que hay un grupo de personas a su alrededor que le ayudarán a solucionarlo. Incluye confianza, honestidad e integridad.

Cuarto objetivo específico: Fijar la relación que existe entre Calidad de Atención y Empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. En la tabla 6, se pudo evidenciar que, por medio de la prueba de Correlación de Pearson el cual resultó 0,459, con una confianza de 95% y una significancia de ,014, se rechazó la H_0 , afirmando que hay una relación directa media entre la calidad de atención y la empatía.

Dichos resultados se relacionan con lo identificado por Ybarra (14) en su estudio titulado “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz, 2017”, donde menciona que los encuestados califican a la empatía en un 61,5% y que según la contratación de las variables mediante la prueba Chi cuadrada y el Coef. de Correlación de Spearman; evidenciaron que hay relación directa y significativa entra la calidad de atención y la empatía de terceros atendidos por la odontología del Puesto de Salud de Olleros, con un 0,578 y una confianza del 95%.

Dichos resultados se relacionan con la teoría de Clemenza et al. (24), sostienen que los clientes requieren sentirse indispensables y comprendidos por los proveedores de servicios. Si la organización se hace a esta escala, necesita desarrollar un buen compromiso con los clientes, un conocimiento profundo de sus características o necesidades importantes.

Quinto objetivo específico: Analizar la relación que existe entre Calidad de Atención y Aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022. En la tabla 7, se pudo evidenciar que, por medio de la prueba de correlación de Pearson, el cual resultó 0,411, al nivel de confianza de 95% y una significancia de ,030, se rechazó la H_0 , afirmando que hay relación directa media entre la calidad de atención y los aspectos tangibles.

Estos resultados coinciden con lo determinado por Febres y Mercado (10) en su estudio denominado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú”, donde menciona que de los encuestados manifestaron que la dimensión aspecto tangibles se encuentra en un 57,1%, reflejando que con la correlación de Pearson esta dimensión se relaciona de forma directa con la calidad de atención con un 0,524 de correlación y significancia del 95%.

Dichos resultados se relacionan con la teoría de Alvares (28), que manifiesta que las cosas tangibles son las cosas materiales, infraestructuras, equipos y dispositivos de comunicación. Para Simancas (26) los activos tangibles son los productos tangibles que contribuyen a la prestación de servicios, tales como edificios, maquinas, tecnología y equipos operativos.

7. CONCLUSIONES

- Se logró evidenciar que, según la correlación de Pearson el cual resultó 0,864 con una confianza del 95% y una significancia del 0,000, se afirma que hay relación directa alta entre la calidad de atención y la satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año.
- Se comprobó que, de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson con valor de 0,456, y una confianza de 95%, y con una significancia de 0,015, se afirma que hay relación directa media entre la calidad de atención y la fiabilidad.
- Se pudo evidenciar que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson con valor de 0,501, con una confianza del 95% y una significancia del 0,007, se evidencia la existencia de correlación directa media entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta.
- Se estableció que, mediante la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado el valor de 0,320 con una confianza del 95%, y una significación de 0,037; se evidencia que hay relación directa moderada entre la calidad de atención y la seguridad.
- Se comprobó que, mediante la Prueba de Correlación de Pearson, que resultó 0,459 al nivel de confianza del 95% y una significación de 0,014; se pudo afirmar que hay relación directa media entre la calidad de atención y la empatía.
- Se determinó que, por medio de la Prueba de Correlación de Pearson, el cual resultó 0,411 con una confianza del 95% y una significación de 0,030; se pudo afirmar que hay relación directa media entre la calidad de atención y los aspectos tangibles.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos, que implementen estrategias que se enfoquen en mantener una buena relación del paciente con el personal a cargo, así como contratar enfermeros con experiencia en el cuidado de niños, para que de esta manera la satisfacción por parte de los padres sea mayor, ya que se ha establecido que la calidad de atención mejora la satisfacción entre los pacientes.
- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Monterrey, brindar mayor orientación a los padres de familia, para una mejor orientación o facilitar los trámites relacionados a sus pacientes, se requiere de personal con conocimientos para guiarlos, eso incrementa la Fiabilidad de los padres de familia en la atención brindada.
- Se recomienda a los encargados del Centro de Salud Monterrey que programen capacitaciones destinadas a enfermeras o personal a cargo del cuidado de los niños de 1 año, con ello el personal de salud tendrá mayor capacidad de respuesta ante circunstancias que podrían acontecer en el centro de salud.
- Se recomienda que los directivos del Centro de Salud Monterrey, realicen monitoreos y vigilancia para comprobar si se están cumpliendo las funciones relacionadas a conseguir la confianza y seguridad de los familiares, sabiendo que se atiende con calidad a sus niños; con el propósito que los padres de familia se sientan más satisfechos.
- Se recomienda que los directivos o encargados del Centro de Salud Monterrey, trabajar en mejorar la empatía del personal, mediante talleres o charlas

programadas, motivando y premiando mejores conductas y comportamientos apropiados a conseguir una mayor satisfacción entre pacientes y familiares atendidos en el Centro de Salud Monterrey.

- Se recomienda a los directivos del Centro de Salud Monterrey, mejorar la información sobre los servicios prestados, sobre las campañas de salud realizadas y en general, sobre lo que involucre una mejor calidad de los servicios sobre el cuidado del menor de un año, mediante carteles informativos, afiches, además mejorar el mobiliario y equipos, es decir los aspectos tangibles del servicio.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. [Online]; 2021 [Consultado 25 febrero 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 .
2. Guerrero R, Meneses ME, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Revista enfermería Herediana [Internet]. 2017; 9(2): p. 134-135. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Online]; 2020. [Consultado el 15 de Noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> .
4. Organización Mundial de la Salud [OMS]. Seguridad del paciente. [Internet]. [Online]; 2019 [Consultado 15 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety> .
5. Comex Perú. El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. [Internet]. [Online]; 2021 [Consultado 14 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada#:~:text=A%20inicios%20de%202021%2C%20el,equipamiento%20obsoleto%2C%20inoperativo%20o%20insuficiente>.
6. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del

- Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista peruana de medicina experimental y salud pública [Internet]. 2019; 36(2): p. 176 - 215. Disponible en: [https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\).](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).)
7. Llinás AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte [Internet]. 2018; 26(1): p. 143-154. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci_abstract&tlng=es.
 8. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de medicina Humana [Internet]. 2020; 20(3): p. 125-148. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
 9. Alarcón BR. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del centro médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil [Tesis de postgrado]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>.
 10. Jaya E. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los Centros de Salud Tipo C en la Zona 3 del Ecuador [Tesis de posgrado]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26421>.
 11. Noboa C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia

- del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Tesis de posgrado]. Esmeraldas: Universidad Católica del Ecuador; 2022. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%200clara.pdf>.
12. Martinez EP. Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca [Tesis de posgrado]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80732/Martinez_CE_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
13. Febres , Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Scielo. 2020; 20(3): p. 397 - 403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
14. Febres R. Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. [Tesis de posgrado]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/545>.
15. Castillo A. Calidad de atención y satisfaccion del usuario, servicio de diagnostico por imágenes, Hospital II Huaraz ESSALUD, 2019. [Tesis de postgrado]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5057/T033_107288_95_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Ybarra L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Olleros– Huaraz, 2017. [Tesis de posgrado].

- Huaraz: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29684/ybarra_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Cueva Y. Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención del Consultorio Externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017. [Tesis de posgrado]. Pomabamba: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 18. Rodríguez P, Báez FJ. Epistemología de la Profesión Enfermera. Scielo [Internet]. 2020; 14(2): p. 1-15. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v14n2/1988-348X-ene-14-2-e14213.pdf>.
 19. ESAN BUSINESS. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet]. [Online]; 2018. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
 20. Islas R, Valencia AI, Bustos E, Ruvalcaba JC, Reynoso J. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo. JONNPR. 2020; 5(10): p. 1163-1178.
 21. Santiago DA, Jiménez AE, Pérez M, Hernández A. Calidad del Cuidado de Enfermería desde el Enfoque de Donabedian en Pacientes Hospitalizados con Dolor. Ciencia y enfermería. 2020; 26(26): p. 1-14.
 22. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Calidad Asistencial [Internet]. 1984; 16(5): p. 29-38. Disponible en:

https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

23. López E, Sifuentes MC, Lucero R, Lilia S, Perea GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. Ciencias de la Salud, Biológicas y Químicas. 2021; 9(23).
24. Zurita B. Calidad de la Atención de la Salud. An Fac med [Internet]. 2019; 58(1): p. 9-13. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.v58i1.5128>.
25. García EJ. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación UAEMéx. 2018; 6(1): p. 54-58.
26. Gilmore C, De Moraes H. Manual de gerencia de la calidad. [Internet]. IRIS PAHO. [Online]. Washington DC: OPS PALTEX; 1996 [Consultado 22 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
27. Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing [Internet]. México: Pearson Educación; 2012 [revisado 2012; consultado 2021 Noviembre 22]. Disponible en: <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>.
28. Carrasco S. Gestión de la atención al cliente/consumidor [Internet]. Madrid: Paraninfo; 2013 [revisado 2013; consultado 2021 Noviembre 20]. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=c6FQAqAAQBAJ>.
29. Seclen J, Darras C. Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores

- Sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. Scielo. 2005; 66(2): p. 127-141. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract.
30. Cantu JH. Desarrollo de una cultura de calidad [Internet]. México: McGraw Hill; 2001 [revisado 2001; consultado 2021 Diciembre 12]. Disponible en: https://www.academia.edu/36185750/Desarrollo_de_una_Cultura_Humana_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_Cant%C3%BA_Delgado_FREELIBROS_ORG.
31. Cronin J, Taylor M. Herramienta Service Performance (ServPerf). Scielo [Internet]. 1992; 12(2): p. 218-324. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>.
32. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2010; 15(49): p. 103-124. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131599842010000100007&script=sci_abstract.
33. Torres KM, Ruiz TS. Quality and its evolution: a review. Dimens. empres. 2009; 10(2): p. 100-107. Disponible en: https://www.academia.edu/30085561/Calidad_y_su_evoluci%C3%B3n_una_revisi%C3%B3n_Quality_and_its_evolution_a_review.
34. Simancas R. Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas. Dictamen Libre [Internet]. 2012; 10(11): p. 81-89. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ClkQmhdWIBIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6578950.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>.

35. García E. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. [Internet]. Hospital Universitario del Valle. [Online]. Santiago de Cali: ESE; 2010 [Consultado 18 Enero 2022]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>.
36. Alvarez G. Restaurante. [Internet]. Restaurant Guru. [Online], Chiclayo: USAT; 2014 [Consultado 28 enero 2022]. Disponible en: <https://es.restaurantguru.com/Sanchez-Alvarez-Gladys-del-Rosario-Tlaquepaque>.
37. Caushi LM. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia -Huaraz, noviembre, 2015. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
38. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre –Diciembre 2018. [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25783>.
39. Rojas RM, Toribio DG. Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017. [Tesis de pregrado]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/925/1/TESIS%20ENFERMER%20REBECA%20ROJAS%20Y%20DEYGOR%20TORIBIO%20ok%20>

final.pdf.

40. Arellano LF. Satisfacción del usuario sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de Orto geriatria del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
41. Boton SI. Satisfaccion del usuario de la atencion que recibe del personal de enfermería en el centro de atencion permanente Cap de Cunen, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de posgrado]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2018. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>.
42. Alvarez A. Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas [Internet]. 2020; 18(4): p. 47-50. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
43. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. México: Mc Graw Hill Education; 2018 [Revisado 2018; consultado 2022 enero 24]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
44. Ramirez C, Tulio A. Como Hacer un Proyecto de Investigación [Internet]. Caracas: Panapo; 1997 [Revisado 1997; consultado 2022 enero 18]. Disponible en:

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11229>.

45. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica [Internet]. Caracas: Episteme; 2012 [Revisado 2012; consultado 2022 enero 18]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION.
46. Corral Y. Diseño de cuestionarios para recolección de datos. Revista Ciencias de la Educación [Internet]. 2010;(36): p. 152-168. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345418>.
47. Parada Guachalla L. Prueba de normalidad Shapiro Wilk. [Online]; 2019. Acceso 12 de octubre de 2022. Disponible en: <https://rpubs.com/F3rnando/507482>.

ANEXOS



6.1. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, CENTRO DE SALUD MONTERREY, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	UNIDAD DE ANÁLISIS Y PLAN DE MUESTREO	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>establecer la relación que existe entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Señalar la relación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y fiabilidad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y capacidad de respuesta en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y empatía en crecimiento y</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Plan de muestreo</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental – Corte Transversal</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022?</p>	<p>seguridad en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y empatía en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de atención y aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p>	<p>desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre calidad de atención y aspectos tangibles en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022.</p>		
--	---	---	--	--



Matriz de Operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y niveles
Calidad de atención	Se define la calidad en salud circunscribiéndola a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes (40).	Se va a medir mediante las respuestas obtenidas de los padres de familia sobre las preguntas contenidas en el instrumento sobre Calidad de atención, adaptado de las dimensiones de Avedis Donabedian, en las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado, en los niveles: Alto, medio y bajo.	Estructura	Cantidad de profesional Calidad de profesional Condiciones del local: limpieza, iluminación, ruido, ventilación Condiciones de la consulta: confort, intimidad Equipamiento Condiciones del profesional: Uniformes, EPP, aseo personal.	1,2,3,4,5,6,	Escala de medición: Ordinal, tipo Likert Niveles: Alto:60 - 80 Medio:38 -59 Bajo:16 - 37
			Procesos	Tiempo de espera Información proporcionada Trato percibido desde la recepción Tiempo de duración de la consulta Oportunidad de la consulta	7,8,9,10,11,12	
			Resultados	Gastos efectuados Mejora de la salud del paciente Conocimientos del paciente del servicio Percepción de la atención recibida de manera integral.	13,14,15,16.	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y niveles
Satisfacción del usuario	Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (41).	Se va a medir mediante las respuestas obtenidas de los padres de familia sobre las preguntas contenidas en el instrumento sobre Satisfacción del usuario, adaptado del SERVPERF, en las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, en los niveles: Alto, medio y bajo.	Fiabilidad	Buena orientación en los trámites Programación cumplida Atención ordenada Historias clínicas disponibles Buena gestión de citas	1, 2, 3, 4, 5	Escala de medición Ordinal, tipo Likert Niveles: Alto:82 -110 Medio:52 -81 Bajo: 22 -51
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Exámenes de laboratorio rápidos Otros procedimientos rápidos Atención en farmacia oportuna	6, 7, 8, 9	
			Seguridad	Respeto a la privacidad en consultorio Exámenes detallados Tiempo para atender dudas El personal inspira seguridad	10, 11, 12, ,13	
			Empatía	Informes sobre la salud claros Manifestaciones de interés del médico Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc. Información sobre los cuidados al paciente.	14, 15, 16, 17,	
			Aspectos tangibles	Carteles, materiales de orientación Profesional uniformado, con EPP Equipos e instrumental Comodidad y limpieza	18, 19, 20, 21.	

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

CUESTIONARIO

Fecha: / /2022

Estimado(a) padre/madre de familia del Centro de Salud Monterrey reciba un cordial saludo, el presente cuestionario es anónima y forma parte de una investigación referida a la “*Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022*” quisiera solicitarle de manera muy exclusiva su cooperación para responder las interrogantes, que no le acarrearán mucho tiempo; cabe indicar que sus respuestas serán confidenciales, ya que, las opiniones de todos los encuestados son el sustento de la tesis para obtener el grado:

INSTRUCCIONES: Señale con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que crea más indicada para cada uno de los enunciados propuestos. Agradezco responder objetivamente a fin de que se pueda lograr los objetivos de la investigación.

Alternativas de respuesta:

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

A. CALIDAD DE ATENCIÓN

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
Estructura					
Cantidad de personal					
1. ¿Usted cree que la cantidad de los trabajadores del centro de salud de Monterrey son lo suficiente?	1	2	3	4	5
Calidad de personal					
2. ¿Cuándo ingresa al centro de salud Monterrey la enfermera le saluda cordialmente?	1	2	3	4	5
Condiciones locales.					

3. ¿Usted cree que los ambientes del centro de salud de Monterrey están en buenas condiciones?	1	2	3	4	5
4. ¿El centro de salud de Monterrey se encuentra limpio y ordenado?	1	2	3	4	5
Condiciones de la consulta:					
5. ¿En centro de salud de monterrey cuenta con los equipos necesarios para la atención de los niños?	1	2	3	4	5
Condiciones del profesional					
6. ¿Los profesionales que laboran en el centro de salud de Monterey se encuentran bien uniformados?	1	2	3	4	5
Procesos					
Tiempo de espera					
7. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey maneja un tiempo de espera prudente para atender a las madres de familia?	1	2	3	4	5
Información proporcionada					
8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realizan campañas sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a?	1	2	3	4	5
9. ¿Actualmente el centro de salud de monterrey utiliza el medio de comunicación para informar sobre las campañas de salud?	1	2	3	4	5
Trato percibido desde la recepción					
10. ¿Los profesionales del centro de salud de Monterrey se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención?	1	2	3	4	5
Tiempo de duración de la consulta					
11. ¿El tiempo de duración de la consulta en el centro de salud Monterrey es el adecuado	1	2	3	4	5
Oportunidad de la consulta					
12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza citas de consulta para los niños/a?	1	2	3	4	5
Resultados					
Gastos efectuados					
13. ¿Los medicamentos en el centro de salud de Monterey tienen un costo adecuado?	1	2	3	4	5
Mejora de la salud del paciente					

14. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza una intervención adecuada y mejora la salud del paciente?	1	2	3	4	5
Conocimientos del paciente del servicio					
15. ¿Usted percibe que el profesional del centro de salud de Monterrey tiene conocimientos suficientes para la atención de los niños/as?	1	2	3	4	5
Percepción de la atención recibida de manera integral.					
16. ¿En el centro de salud de Monterrey brindan una atención íntegra y confiable?	1	2	3	4	5

B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
Fiabilidad					
Buena orientación en los trámites					
1. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre la importancia de asistir a los controles de su niño/a?	1	2	3	4	5
Programación cumplida					
2. ¿Usted cree que el profesional del centro de salud de Monterrey le escucha atentamente todas sus preguntas o dudas sobre el desarrollo de su niño/a?	1	2	3	4	5
Atención ordenada					
3. ¿En el centro de salud de Monterrey el profesional a cargo le atiende por orden de llegada?	1	2	3	4	5
Historias clínicas disponibles					
4. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le brinda las facilidades para acceder al contenido de las historias clínicas de su niños/a?	1	2	3	4	5
Buena gestión de citas					
5. ¿Usted cree que el centro de salud Monterrey puede implementar una aplicación web para la gestión de citas, para evitar las infinitas colas de espera?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta					
Atención rápida					
6. ¿Usted considera que en el centro de salud de Monterrey la atención es rápida y oportuna?	1	2	3	4	5
Exámenes de laboratorio rápidos					

7. ¿Los exámenes de laboratorio en el centro de salud de Monterrey son rápidos y confiables?	1	2	3	4	5
Otros procedimientos rápidos					
8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brindan atención de urgencia a los niños/a?	1	2	3	4	5
Atención en farmacia oportuna					
9. ¿Usted considera que la atención en farmacia del centro de salud de monterrey es oportuna?	1	2	3	4	5
Seguridad					
Respeto a la privacidad en consultorio					
10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño/a?	1	2	3	4	5
Exámenes detallados					
11. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza exámenes detallados de los niños/as que lo requieren?	1	2	3	4	5
Tiempo para atender dudas					
12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se toma un tiempo para atender sus dudas y preguntas?	1	2	3	4	5
El personal inspira seguridad					
13. ¿Usted se siente cómoda y segura con la atención que brindan a su niño/a en el centro de salud de Monterrey?	1	2	3	4	5
Empatía					
Informes sobre la salud claros					
14. ¿El profesional le orienta sobre la salud y los controles de su niño/a de manera permanente?	1	2	3	4	5
Manifestaciones de interés del médico					
15. ¿El profesional se preocupa por conocer las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño/a?	1	2	3	4	5
Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc.					
16. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre el horario y la dosis de los medicamentos?	1	2	3	4	5
Información sobre los cuidados al paciente.					
17. ¿El profesional le recomienda los pasos a seguir para el cuidado de su niño/a?	1	2	3	4	5
Aspectos tangibles					
Carteles, materiales de orientación					

18. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey usa carteles o algún otro material para la orientación al paciente?	1	2	3	4	5
Personal uniformado, con EPP					
19. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey cuenta con equipos de protección profesional?	1	2	3	4	5
Equipos e instrumental					
20. ¿Usted cree que el centro de salud de Monterrey se encuentra bien implementado con los equipos necesarios para atender a su niño/a?	1	2	3	4	5
Comodidad y limpieza					
21. ¿El ambiente del centro de salud de Monterrey es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño/a?	1	2	3	4	5

Validación del Instrumento

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de atención”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Estructura	Cantidad de profesional	1. ¿Usted cree que la cantidad de los trabajadores del centro de salud de Monterrey son lo suficiente?						✓		✓		✓		✓		
		Calidad de profesional	2. ¿Cuándo ingresa al centro de salud Monterrey la enfermera le saluda cordialmente?						✓		✓		✓		✓		
		Condiciones locales	3. ¿Usted cree que los ambientes del centro de salud de Monterrey están en buenas condiciones?						✓		✓		✓		✓		
			4. ¿El centro de salud de Monterrey se encuentra limpio y ordenado?						✓		✓		✓		✓		
		Condiciones de la consulta:	5. ¿El centro de salud de monterrey cuenta con los equipos necesarios para la atención de los niños??						✓		✓		✓		✓		

Procesos	Condiciones del profesional	6. ¿El profesional que labora en el centro de salud de Monterrey se encuentra bien uniformado?								✓		✓		✓		✓				
	Tiempo de espera	7. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey maneja un tiempo de espera prudente para atender a las madres de familia?								✓		✓		✓		✓				
	Información proporcionada	8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza campañas sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a?									✓		✓		✓		✓			
		9. ¿Actualmente el centro de salud de monterrey utiliza los medios de comunicación local para informar sobre las campañas de salud?									✓		✓		✓		✓			
	Trato percibido desde la recepción	10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención?									✓		✓		✓		✓			
	Tiempo de duración de la consulta	11. ¿El tiempo de duración de la consulta en el centro de salud Monterrey es el adecuado?									✓		✓		✓		✓			
	Oportunidad de la consulta	12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza citas de consulta para los niños/a?									✓		✓		✓		✓			
Resultados	Gastos efectuados	13. ¿LOS medicamentos en el centro de salud de Monterrey tienen un costo adecuado?								✓		✓		✓		✓				
	Mejora de la salud del paciente	14. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza una intervención adecuada y mejora la salud del paciente?								✓		✓		✓		✓				
	Conocimientos del paciente del servicio	15. ¿Usted percibe que el profesional del centro de salud de Monterrey tiene conocimientos suficientes para la atención de los niños/as?								✓		✓		✓		✓				
	Percepción de la atención recibida de manera integral.	16. ¿En el centro de salud de Monterrey brindan una atención íntegra y confiable?									✓		✓		✓		✓			

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de Atención”

OBJETIVO: Medir el nivel de Calidad de Atención en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BARBA MAGUINA CREESTHY BRIGEETT

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ENFERMERIA

firma
DNI

73063361

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fiabilidad	Buena orientación en los trámites	1. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre la importancia de asistir a los controles de su niño/a?						✓		✓		✓		✓		
		Programación cumplida	2. ¿Usted cree que el profesional del centro de salud de Monterrey le escucha atentamente todas sus preguntas o dudas sobre el desarrollo de su niño/a?						✓		✓		✓		✓		
		Atención ordenada	3. ¿En el centro de salud de Monterrey el profesional a cargo le atiende por orden de llegada?						✓								
		Historias clínicas disponibles	4. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le brinda las facilidades para acceder al contenido de las historias clínicas de sus niños/a?						✓		✓		✓		✓		
		Buena gestión de citas	5. ¿Usted cree que el centro de salud Monterrey puede implementar una aplicación web para la gestión de citas, para evitar las infinitas colas de espera?						✓		✓		✓		✓		

Capacidad de respuesta	Atención rápida	6. ¿Usted considera que en el centro de salud de Monterrey la atención es rápida y oportuna?								✓		✓		✓		✓	
	Exámenes de laboratorio rápidos	7. ¿Los exámenes de laboratorio en el centro de salud de Monterrey son rápidos y confiables?								✓		✓		✓		✓	
	Otros procedimientos rápidos	8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brindan atención de urgencia a los niños/a?								✓		✓		✓		✓	
	Atención en farmacia oportuna	9. ¿Usted considera que la atención en farmacia del centro de salud de monterrey es oportuna?								✓		✓		✓		✓	
Seguridad	Respeto a la privacidad en consultorio	10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño/a?								✓		✓		✓		✓	
	Exámenes detallados	11. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza exámenes detallados de los niños/as que lo requieren?								✓		✓		✓		✓	
	Tiempo para atender dudas	12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se toma un tiempo para atender sus dudas y preguntas?								✓		✓		✓		✓	
	El profesional inspira seguridad	13. ¿Usted se siente cómoda y segura con la atención que brindan a su niño/a en el centro de salud de Monterrey?								✓		✓		✓		✓	
Empatía	Informes sobre la salud claros	14. ¿El profesional le orienta sobre la salud y los controles de su niño/a de manera permanente?								✓		✓		✓		✓	
	Manifestaciones de interés del médico	15. ¿El profesional se preocupa por conocer las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño/a?								✓		✓		✓		✓	
	Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc.	16. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre el horario y la dosis de los medicamentos?								✓		✓		✓		✓	

	Información sobre los cuidados al paciente	17. ¿El profesional le recomienda los pasos a seguir para el cuidado de su niño/a?								✓		✓		✓		✓	
Aspectos tangibles	Carteles, materiales de orientación	18. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey usa carteles o algún otro material para la orientación al paciente?								✓		✓		✓		✓	
	Profesional uniformado, con EPP	19. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey cuenta con equipos de protección profesional?								✓		✓		✓		✓	
	Equipos e instrumental	20. ¿Usted cree que el centro de salud de Monterrey se encuentra bien implementado con los equipos necesarios para atender a su niño/a?								✓		✓		✓		✓	
	Comodidad y limpieza	21. ¿El ambiente del centro de salud de Monterrey es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño/a?								✓		✓		✓		✓	

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

OBJETIVO: Medir el nivel de Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BARBA MAGUÑA CRESTHY BRIGETT

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ENFERMERÍA

firma
DNI

73063361

Validación del Instrumento

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de atención”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta				Criterio de evaluación: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Estructura	Cantidad de profesional	1. ¿Usted cree que la cantidad de los trabajadores del centro de salud de Monterrey son lo suficiente?						✓		✓		✓			
		Calidad de profesional	2. ¿Cuándo ingresa al centro de salud Monterrey la enfermera le saluda cordialmente?						✓		✓		✓			
		Condiciones locales	3. ¿Usted cree que los ambientes del centro de salud de Monterrey están en buenas condiciones?						✓		✓		✓			
			4. ¿El centro de salud de Monterrey se encuentra limpio y ordenado?						✓		✓		✓			
		Condiciones de la consulta:	5. ¿El centro de salud de monterrey cuenta con los equipos necesarios para la atención de los niños??						✓		✓		✓		✓	

Procesos	Condiciones del profesional	6. ¿El profesional que labora en el centro de salud de Monterrey se encuentra bien uniformado?								✓	✓	✓	✓			
	Tiempo de espera	7. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey maneja un tiempo de espera prudente para atender a las madres de familia?								✓	✓	✓	✓			
	Información proporcionada	8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza campañas sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a?									✓	✓	✓	✓		
		9. ¿Actualmente el centro de salud de monterrey utiliza los medios de comunicación local para informar sobre las campañas de salud?									✓	✓	✓	✓		
	Trato percibido desde la recepción	10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención?									✓	✓	✓	✓		
	Tiempo de duración de la consulta	11. ¿El tiempo de duración de la consulta en el centro de salud Monterrey es el adecuado?									✓	✓	✓	✓		
	Oportunidad de la consulta	12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza citas de consulta para los niños/a?									✓	✓	✓	✓		
Resultados	Gastos efectuados	13. ¿LOS medicamentos en el centro de salud de Monterrey tienen un costo adecuado?								✓	✓	✓	✓			
	Mejora de la salud del paciente	14. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza una intervención adecuada y mejora la salud del paciente?								✓	✓	✓	✓			
	Conocimientos del paciente del servicio	15. ¿Usted percibe que el profesional del centro de salud de Monterrey tiene conocimientos suficientes para la atención de los niños/as?								✓	✓	✓	✓			
	Percepción de la atención recibida de manera integral.	16. ¿En el centro de salud de Monterrey brindan una atención íntegra y confiable?								✓	✓	✓	✓			

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de Atención”

OBJETIVO: Medir el nivel de Calidad de Atención en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

..... COJAL MALLONI LIZETH ALCA
.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ENFERMERIA
.....



firma
DNI : 70764162

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta				Criterio de evaluación: COHERENCIA						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI			NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fiabilidad	Buena orientación en los trámites	1. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre la importancia de asistir a los controles de su niño/a?																	
		Programación cumplida	2. ¿Usted cree que el profesional del centro de salud de Monterrey le escucha atentamente todas sus preguntas o dudas sobre el desarrollo de su niño/a?																	
		Atención ordenada	3. ¿En el centro de salud de Monterrey el profesional a cargo le atiende por orden de llegada?																	
		Historias clínicas disponibles	4. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le brinda las facilidades para acceder al contenido de las historias clínicas de su niños/a?																	
		Buena gestión de citas	5. ¿Usted cree que el centro de salud Monterrey puede implementar una aplicación web para la gestión de citas, para evitar las infinitas colas de espera?																	

Capacidad de respuesta	Atención rápida	6. ¿Usted considera que en el centro de salud de Monterrey la atención es rápida y oportuna?							✓		✓		✓		✓		
	Exámenes de laboratorio rápidos	7. ¿Los exámenes de laboratorio en el centro de salud de Monterrey son rápidos y confiables?							✓		✓		✓		✓		
	Otros procedimientos rápidos	8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brindan atención de urgencia a los niños/a?							✓		✓		✓		✓		
	Atención en farmacia oportuna	9. ¿Usted considera que la atención en farmacia del centro de salud de monterrey es oportuna?							✓		✓		✓		✓		
Seguridad	Respeto a la privacidad en consultorio	10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño/a?							✓		✓		✓		✓		
	Exámenes detallados	11. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza exámenes detallados de los niños/as que lo requieren?							✓		✓		✓		✓		
	Tiempo para atender dudas	12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se toma un tiempo para atender sus dudas y preguntas?							✓		✓		✓		✓		
	El profesional inspira seguridad	13. ¿Usted se siente cómoda y segura con la atención que brindan a su niño/a en el centro de salud de Monterrey?							✓		✓		✓		✓		
Empatía	Informes sobre la salud claros	14. ¿El profesional le orienta sobre la salud y los controles de su niño/a de manera permanente?							✓		✓		✓		✓		
	Manifestaciones de interés del médico	15. ¿El profesional se preocupa por conocer las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño/a?							✓		✓		✓		✓		
	Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc.	16. ¿ El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre el horario y la dosis de los medicamentos?							✓		✓		✓		✓		

	Información sobre los cuidados al paciente	17. ¿El profesional le recomienda los pasos a seguir para el cuidado de su niño/a?								✓		✓		✓		✓		
Aspectos tangibles	Carteles, materiales de orientación	18. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey usa carteles o algún otro material para la orientación al paciente?								✓		✓		✓		✓		
	Profesional uniformado, con EPP	19. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey cuenta con equipos de protección profesional?								✓		✓		✓		✓		
	Equipos e instrumental	20. ¿Usted cree que el centro de salud de Monterrey se encuentra bien implementado con los equipos necesarios para atender a su niño/a?								✓		✓		✓		✓		
	Comodidad y limpieza	21. ¿El ambiente del centro de salud de Monterrey es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño/a?								✓		✓		✓		✓		

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

OBJETIVO: Medir el nivel de Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

COJAL MAURQUI LIETH ALICIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ENFERMERIA

firma
DNI : 70 76 4162

Validación del Instrumento

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de atención”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta				Criterio de evaluación: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Estructura	Cantidad de profesional	1. ¿Usted cree que la cantidad de los trabajadores del centro de salud de Monterrey son lo suficiente?							✓		✓		✓		✓				
		Calidad de profesional	2. ¿Cuándo ingresa al centro de salud Monterrey la enfermera le saluda cordialmente?							✓		✓		✓		✓				
		Condiciones locales	3. ¿Usted cree que los ambientes del centro de salud de Monterrey están en buenas condiciones?							✓		✓		✓		✓				
			4. ¿El centro de salud de Monterrey se encuentra limpio y ordenado?							✓		✓		✓		✓				
		Condiciones de la consulta:	5. ¿El centro de salud de monterrey cuenta con los equipos necesarios para la atención de los niños??							✓		✓		✓		✓				

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Calidad de Atención”

OBJETIVO: Medir el nivel de Calidad de Atención en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

..... Pinedo Henostroza Elizabeth Nelly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en enfermería.....


Elizabeth N. Pinedo Henostroza
Licenciada en Enfermería
CEP: 83038

firma
DNI: 70 285448

Matriz de validación del instrumento

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuesta				Criterio de evaluación: COHERENCIA						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Coherencia entre variable y dimensiones		Coherencia entre la dimensión y los indicadores		Coherencia entre el indicador y los ítems		Coherencia entre los ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI			NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fiabilidad	Buena orientación en los trámites	1. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre la importancia de asistir a los controles de su niño/a?							/		/		/				
		Programación cumplida	2. ¿Usted cree que el profesional del centro de salud de Monterrey le escucha atentamente todas sus preguntas o dudas sobre el desarrollo de su niño/a?							/		/		/				
		Atención ordenada	3. ¿En el centro de salud de Monterrey el profesional a cargo le atiende por orden de llegada?							/		/		/				
		Historias clínicas disponibles	4. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le brinda las facilidades para acceder al contenido de las historias clínicas de su niño/a?							/		/		/				
		Buena gestión de citas	5. ¿Usted cree que el centro de salud Monterrey puede implementar una aplicación web para la gestión de citas, para evitar las infinitas colas de espera?							/		/		/				

Capacidad de respuesta	Atención rápida	6. ¿Usted considera que en el centro de salud de Monterrey la atención es rápida y oportuna?							/		/		/		/		
	Exámenes de laboratorio rápidos	7. ¿Los exámenes de laboratorio en el centro de salud de Monterrey son rápidos y confiables?							/		/		/		/		
	Otros procedimientos rápidos	8. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brindan atención de urgencia a los niños/a?							/		/		/		/		
	Atención en farmacia oportuna	9. ¿Usted considera que la atención en farmacia del centro de salud de monterrey es oportuna?							/		/		/		/		
Seguridad	Respeto a la privacidad en consultorio	10. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño/a?							/		/		/		/		
	Exámenes detallados	11. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey realiza exámenes detallados de los niños/as que lo requieren?							/		/		/		/		
	Tiempo para atender dudas	12. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey se toma un tiempo para atender sus dudas y preguntas?							/		/		/		/		
	El profesional inspira seguridad	13. ¿Usted se siente cómoda y segura con la atención que brindan a su niño/a en el centro de salud de Monterrey?							/		/		/		/		
Empatía	Informes sobre la salud claros	14. ¿El profesional le orienta sobre la salud y los controles de su niño/a de manera permanente?							/		/		/		/		
	Manifestaciones de interés del médico	15. ¿El profesional se preocupa por conocer las razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño/a?							/		/		/		/		
	Informes sobre usos de medicamentos, horarios, dosis. Etc.	16. ¿El profesional del centro de salud de Monterrey le orienta sobre el horario y la dosis de los medicamentos?							/		/		/		/		

RESULTADOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Satisfacción del Usuario”

OBJETIVO: Medir el nivel de Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Monterrey, 2022.

DIRIGIDO A: 138 madres de familia del Centro de Salud Monterrey, 2022.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

.....Pinedo Henostroza Elizabeth Nelly.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: licenciada en enfermería..


Elizabeth N. Pinedo Henostroza
Licenciada en Enfermería
CEP: 83038


firma
DNI : 70285448