



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA, HUARAZ, 2021

Tesis para optar el grado de Maestro  
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

**ELIZABETH YOVANA ROBLES MACEDO**

Asesora: **Dra. URSULA LEZAMETA BLAS**

Huaraz – Ancash – Perú

2024

Nº. Registro: **T0977**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **ELIZABETH YOVANA ROBLES MACEDO**

Título : **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA, HUARAZ, 2021"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

Aprobada con Mención, con el calificativo de Dieciocho (18)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 29 de noviembre del 2022

  
Dra. Ada Eudocia Rodríguez Figueroa  
PRESIDENTE

  
Dra. Bibiana María León Huerta  
SECRETARIA

  
Dr. Jesús Víctor Zuñiga Huerta  
VOCAL

  
Dra. Ursula Lezameta Blas  
Asesora

**ANEXO 1**

**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CONSULTORIO DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA, HUARAZ, 2021**

Presentado por: **ELIZABETH YOVANA ROBLES MACEDO**

con DNI N°: **43888773**

para optar el Grado de Maestro en:

**Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud**

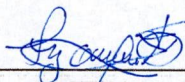
Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : **18%** de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

<b>Porcentaje</b>	<b>Evaluación y acciones</b>	<b>Marque Con una X</b>
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, **09/04/2024**



FIRMA

Apellidos y Nombres:

**Lezameta Blas Ursula**

DNI N°:

**15643170**

Se adjunta:

*1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud*

NOMBRE DEL TRABAJO

**T033\_N°43888773\_M.docx**

AUTOR

**ELIZABETH YOVANA ROBLES MACEDO**

RECUENTO DE PALABRAS

**14240 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**76745 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**515.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 9, 2024 4:22 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 9, 2024 4:23 PM GMT-5**

### ● 18% 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
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora* Ada Eudocia Rodríguez Figueroa

Presidente



---

*Doctora* Bibiana María León Huerta

Secretario



---

*Doctor* Jesús Víctor Zúñiga Huerta

Vocal



---

## ASESORA

*Doctora Ursula Lezameta Blas*

## AGRADECIMIENTO

Agradecer, a Dios Padre por darme entendimiento y ayudarme ascender cada peldaño en los logros de mi vida y permitirme ahora la culminación de esta importante investigación.

A la Universidad donde elegí seguir mis estudios de posgrado por ser parte de mi formación profesional.

A la Dra. Ursula Lezameta Blas, mi asesora, por su perenne paciencia, por sus asertivos comentarios, recomendaciones y valiosas sugerencias, en la culminación de mi trabajo de investigación.

A la jefa del Establecimiento de Huarupampa y todos mis colegas del área CRED, por el apoyo y las facilidades brindadas para que esta investigación se lleve a cabo sin ninguna dificultad.

A las madres de las niñas y niños que son menores de cinco años, personas del servicio del CRED del centro de salud Huarupampa, por haber participado respondiendo las encuestas de esta investigación.

A mis padres, que con la ayuda y bendición de Dios cuidan mis pasos  
a donde la vida y mis anhelos me llevan. A Yeny, mi hermana y  
mi gran amiga incondicional de vida.



## INDICE

	<b>PÁG.</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I</b> .....	<b>4</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	4
1.2. Objetivos .....	9
1.3. Justificación .....	9
1.4. Delimitación.....	12
<b>Capítulo II</b> .....	<b>14</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Calidad de atención .....	18
2.3. Definición de términos.....	33
2.4. Hipótesis .....	35
2.5. Variables .....	35
2.6. Operacionalización de Variables .....	35
<b>Capítulo III</b> .....	<b>36</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>36</b>
3.1. Tipo de Investigación.....	36

3.2. Diseño de investigación .....	36
3.3. Población y muestra .....	36
3.4. Técnica o Instrumento(s) para la obtención de los datos .....	38
3.5. Procesamiento y análisis de los datos .....	41
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>42</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Presentación de Resultados.....	42
4.2 Discusión.....	50
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>62</b>

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la atención de CRED en madres atendidos en centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021. Con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra integrada por 150 madres. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas y respuestas de escala tipo Likert. Para confrontar la hipótesis se realizó por medio de Chi-cuadrado, el resultado ha sido 3,84; con el nivel de confianza al 95% y como nivel de significancia igual a 0,000; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Resultados: En relación a calidad de atención y la satisfacción del individuo, el 58,8% de los encuestados refieren que la calidad de atención es alta y a su vez están satisfechos con la atención recibida; el 13,3% usuarios refieren que la atención es media respecto a su calidad y muestran insatisfacción. Conclusión: se determinó que la calidad de atención influye significativamente respecto a la satisfacción del usuario en el servicio de CRED.

**Palabras clave:** Atención, satisfacción, usuario, control, calidad de atención

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in CRED care in mothers attended at Huarupampa Huaraz Health Center – 2021. With quantitative, non-experimental, cross-sectional approach of correlational level. The sample consists of 150 mothers. The survey was used as a technique and the questionnaire with closed questions and Likert-type scale responses as an instrument. To confront the hypothesis was performed by means of Chi-square, the result has been 3.84; with the confidence level at 95% and giving as a level of significance equal to 0.000; Consequently, the null hypothesis is rejected and the researcher's hypothesis is accepted. Results: In relation to quality of care and individual satisfaction, 58.8% of respondents reported that the quality of care is high and in turn are satisfied with the care received; 13.3% users report that the attention is average with respect to its quality and show dissatisfaction. Conclusion: it was determined that quality significantly influences user satisfaction in the CRED service.

**Keywords:** Attention, satisfaction, user, control, quality

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad hablar de calidad en atención al usuario se refiere al confort de expectativas y requerimientos, que el personal de salud le ofrece de manera interna al usuario y su familia además de integrarlo en actividades que ofrece el servicio de salud. En el trabajo cotidiano de los profesionales médicos la calidad prestacional es una meta, sin embargo, en diferentes países, las organizaciones no ven estos estándares de calidad óptimos reflejados en el modo de ver respecto a la calidad de vida de la persona que acude a los consultorios externos.

A nivel internacional, donde hay algunos países de baja calidad prestacional, como México, todavía hay escasez de recursos, afectando esta calidad en los diversos servicios, como malas condiciones sanitarias, con medidas que no garantizan la bioseguridad y la seguridad del usuario (Serra, 2016).

La calidad de atención en Cuba, menciona que es muy importante dar una buena prestación de calidad, y ello significa poner mucho compromiso, dedicación, lo que llevará al progreso y si no se realiza de esta manera fracasará. Algunos usuarios cuando hacen su ingreso a los servicios requeridos solicitan que la prestación sea de calidad, convirtiéndolos de alguna forma en evaluadores de la calidad, dando juicios respecto al nivel de atención si fue buena, mala o deficiente. Estos juicios permiten avizorar y a fortalecer estrategias para conseguir el mayor puntaje respecto a la calidad de atención (Serra, 2016).

Así como, Vilaca (Brasil), considera como meta atender las necesidades más prioritarias de la sociedad, promoviendo la calidad de la atención y de las ayudas médicas para ese país, y en ese marco se fomenta la calidad en las instalaciones médicas y el compromiso con el desarrollo de la gestión. Dado que el desarrollo sistemático de la práctica puede orientar la plantación de estrategias de intervención en el proceso de gestión de la calidad, es posible desarrollar diferentes modelos de gestión según las organizaciones. En este sentido, los trabajadores de la salud tienden a planificar y desarrollar estrategias para mejorar calidad y resolución de problemas, utilizando como referencia para monitorear y analizar el estado de salud de sus establecimientos. (p.18)

Finalmente, Morales (2016) da a conocer que en el Perú existen muchas reformas que se han escrito en salud cuyo fin es fortalecer calidad en los diferentes servicios y se viene trabajando en estrategias para fortalecer la gestión, normar los procedimientos y protocolos en salud. Observamos en los últimos años un incremento respecto a la financiación y va dirigido a la mejora de infraestructura y equipamiento.

En el capítulo I, el planteamiento y formulación del problema llegando a los objetivos, justificación, delimitación y la ética de la investigación. En el capítulo II, el marco teórico está enmarcado a los antecedentes de investigación, bases teóricas, definición de términos, hipótesis y variables. En el capítulo III, contiene la metodología que contiene a tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de instrumento de recolección de datos y plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.

Y por último en el capítulo IV, los resultados y discusión contienen la presentación de resultados, prueba de hipótesis y discusión, llegando a las conclusiones y recomendaciones.



## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

Para la Organización Mundial de la Salud, (2017), señala que:

La calidad es contar con excelentes profesionales en salud que hacen uso de modo eficiente los recursos disponibles causando un mínimo de riesgo y logrando un impacto positivo y de satisfacción en el usuario. De modo que la prestación de calidad en la atención implica que todos los profesionales de la salud se comprometan en cada servicio. (p.8)

La investigación llevada a cabo por Lizarzabal (2005). Refiere que:

Respecto a la calidad brindada en Instituciones de Salud, evalúa acciones orientadas para lograr mejorar la atención en salud logrando resultados y satisfacer las necesidades del usuario externo o interno y estos resultados sirven como indicadores para el proceso de calidad. (p.123)

Según las nuevas estrategias de gestión en salud, se refiere que no basta con ofrecer al usuario una calidad adecuada de atención o satisfacer sus expectativas donde se afirma que la “calidad de atención va más allá como sobrepasar respecto a la calidad de prestación de lo contrario tendríamos bajos indicadores o estos serían mínimos” (Huiza, 2006, p. 102).



Por lo tanto, el trabajo de investigación debe orientarse con prioridad en los que se prestan estos servicios.

También, menciona que la calidad de atención en entidades de salud considera como inicio fundamental a raíz del crecimiento de los sistemas de salud en varios países en América Latina. Además, concluye que la “calidad en las prestaciones de salud se han vuelto parte fundamental en la manera de como el usuario percibe su atención” (Huiza, 2006, p.195).

Permitiendo la minimización o eliminación de riesgos a los que se encuentran expuestos y por ello es importante tener una adecuada gestión donde se permite brindar un servicio de calidad, donde el usuario se sienta satisfechos en todas las Instituciones.

En Ecuador los resultados de la investigación llevada se observaron que:

De acuerdo a los resultados estadísticos la gran mayoría de individuos encuestados refieren que el 45.9% de la calidad el servicio es regular, además el 37.6% mencionan que es mala calidad y solo el 16.5 refiere como buena, respecto a los niveles de satisfacción un 41.3% está satisfecho, el 39.4% se encuentra insatisfecho y solo el 19,3% está muy satisfecho. Prevalciendo el nivel regular. (Alva, 2021, p.97)

Así mismo la satisfacción del usuario hoy en día es de interés en la gestión y el entorno de la salud pública, debido a que es el eje angular de la

evaluación, resultado y de la efectividad, el Ministerio de salud (2011), señala que, entender sobre el tema es complejo, múltiple y diverso porque la percepción está basada en lo subjetivo de como la persona observa su atención, valorarlo implica el uso de métodos, técnicas, e instrumentos diversos. Esto de acuerdo a que muchas veces no están protocolizados en los diferentes servicios de atención.

A nivel nacional los resultados de la investigación llevada se observaron que:

Que, la satisfacción es una actitud que se relaciona con el estado emocional que interviene por la información que el paciente percibe por parte del personal de enfermería; según el estudio realizado en establecimientos de salud reportaron que el 60% de los pacientes han tenido una satisfacción medianamente favorable en relación al cuidado de enfermería; según los componentes técnico fue medianamente favorable 52% e interpersonal 46%; y el componente confort fue desfavorable siendo un 80%.(El Ministerio de Salud, 2017, p. 91)

En Trujillo, en la investigación de Preciado (2020) concluyo:

Indica que un 62.2% (67) encuestados consideran como regular la satisfacción y calidad odontológica en el Hospital de Jerusalén, 21.3% (23) consideran deficiente y finalmente 68 encuestados que implica el 63% consideran de calidad regular de atención y 22 usuarios que viene a ser un 20.3% consideran deficiente. (p.85)

En Cusco, en la investigación de Cahua (2019) reporto que, el 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tienen un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo y mientras en menor porcentaje de 17.7% tienen un alto nivel de satisfacción del usuario en la atención.

A nivel local son pocos los estudios referentes a la gestión de los servicios de atención con la satisfacción del usuario y si los hay se encuentran a nivel de proyecto que aún no se ejecutan como por ejemplo que tenemos a continuación:

De los que destacan tenemos la investigación de Morales (2017) concluyo:

Quien afirma que la investigación referente a la calidad y satisfacción del paciente externo, en el consultorio de inmunizaciones, en Huarupampa, encontró el nivel medio la calidad respecto a la atención en un 48,3% encontrándose insatisfechos con la atención recibida. Respecto a las dimensiones Técnica – Científica, entorno y humana manifiestan que el 39,3% ;35,5%; y3 2,1% respectivamente mencionaron estar insatisfechos y se evidencia nivel de atención medio. (p.8)

El pertenecer al primer nivel de atención (I-3) el Centro de Salud Huarupampa su capacidad resolutive es limitada toda vez que aquí se brinda la atención con enfoque preventivo-promocional, de enfoque familiar y

participación comunitaria la atención es ambulatoria existe un pequeño espacio para los servicios curativos y permite cubrir las necesidades básicas del asegurado de este modo se garantiza una adecuada capacidad de resolución con equidad y contención respecto a los costos.

Además, existe un problema que se encuentra en todos los establecimientos y el Centro de Salud Huarupampa no es ajeno a este. Muchas veces se evidencia baja cobertura en niños respecto a la atención recibida de esta manera no logrando las metas establecidas. Teniendo conocimiento que cobertura es haber culminado con todos sus paquetes de atención integral tanto en controles de crecimiento y desarrollo.

En el Centro de Salud Huarupampa se ha observado el incumplimiento de las madres a los controles de CRED programados y solo acuden al centro de salud cuando estos coinciden con las fechas de las vacunas. Esta situación podría deberse entre otros factores, al tiempo de espera para ser atendida en el consultorio, o probablemente la atención no es la adecuada, las madres refieren que no pueden esperar mucho tiempo debido a que se dedican a sus labores ocupacionales en el hogar, falta de concientización acerca de la importancia de cumplimiento del control de CRED. Como consecuencia, abandonan sus citas o llegan a destiempo del horario y algunos no cumplen con los controles de sus niños.

Por todo lo expuesto me he motivado a realizar el presente trabajo de investigación que será en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Huarupampa. Planteándose la siguiente interrogante:

Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2021?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del centro de salud Huarupampa Huaraz – 2021.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana relacionado a la satisfacción del usuario.
- Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico, relacionada a la satisfacción del usuario.
- Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de entorno, relacionado a la satisfacción del usuario.
- Conocer la satisfacción del usuario, consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2021.

## **1.3. Justificación**

Como parte significativa el trabajo se hizo necesaria para conocer cómo recibe el usuario su atención por el personal de salud que se

desempeña dentro de los consultorios del área niño (CRED) en el centro de Huarupampa.

Este tema, hoy en día es la preocupación de todas las instituciones de salud por ello se recomienda que deben estar preparados para hacer frente a los nuevos cambios y avances y permanezcan sus estándares en cuanto a calidad.

**Conveniencia:** El presente estudio se realizó en el Centro de Salud Huarupampa, considerando facilidades en cuanto al acceso a la información y disposición a participar. De igual manera, en lo concerniente a calidad como atención y satisfacción, se resalta el desempeño del profesional de enfermería y es importante conocer la visión del servicio debido a la problemática revisada y formulada en el presente estudio.

**Significancia social:** Tenemos que tener precedentes que impulsen a elaborar estrategias para fortalecer la calidad y satisfacción de los usuarios frente al servicio de CRED, por ello es muy importante conocer los resultados obtenidos y estos serán analizados y se entregara a las jefaturas del establecimiento.

**Implicancias prácticas:** Permitirá continuar con los trabajos de investigación sobre de satisfacción del individuo, y cómo influye en atención brindada, por lo que me sentí motivada a formular este trabajo para que sea usada como fuente y material donde se pueda consultar. En los últimos años ha cobrado importancia conocer como es percibido la atención

en consultorios de crecimiento y desarrollo ya sean estos públicos o privados. Los datos obtenidos resultado de esta investigación serán presentados al jefe del establecimiento, para que se busque estrategias de mejora en conjunto con el profesional de enfermería para cumplimiento de los paquetes de atención en favor de los niños que reciben atención en esta Institución de salud.

Valor teórico: Permitirá ahondar referencias resaltantes que ayuden a darle fundamentación al problema en estudio, y contribuir a mejorar aquellas políticas dadas sin ver la realidad de cada provincia o distrito a fin de mejorar los servicios de salud.

Utilidad metodológica: Esta investigación está enmarcada en un esquema lógico, sistémico y secuencial, además permite medir, las variables, utilizando cuestionarios previamente validados y adaptados a la realidad y será utilizada para futuras investigaciones.

Viabilidad: Tenemos la accesibilidad para poder ejecutar el trabajo debido a que mi persona es parte de la institución de salud y especificando en el Área Niño. Esto permitirá desde muy cerca tener acceso al modo de cómo se gestionan las atenciones en el área de Crecimiento y Desarrollo. Tenemos información científica abala el tema que se investigó. Respecto a la financiación este será autofinanciados por la investigadora. Se contará con el permiso del jefe del Establecimiento y a la jefatura de Enfermería.

#### 1.4. Delimitación

**Geográfica:** La investigación se realizó en el centro de salud de Huarupampa, la cual se encuentra ubicada en la Av. Raimondi S/N, altura del mercado central de Huaraz, perteneciente a la Red de Salud Huaylas Sur con categoría I - 4. En el Servicio de Enfermería, en el Área Niño del consultorio de Crecimiento y Desarrollo. El servicio consta de un número de 11 enfermeras, las cuales rotan en turnos de 6 horas.

**Temporal:** El trabajo de investigación se desarrolló en un periodo de 12 meses, según el reglamento señalado por la escuela de postgrado de la Universidad.

#### Ética de la investigación

La Declaración de Helsinki es emitida por la Asociación Médica Mundial que permite la participación de seres humanos en la investigación y estas se encuentran abalados por los principios Bioéticos, incluida la búsqueda de información y materiales identificables por seres humanos. (p.259)

**Principio 11,** La investigación médica se realizó de manera que reduzca al mínimo el posible daño al medio ambiente.

**Principio 13,** los grupos que están presentados en esta investigación tienen acceso apropiado a la participación en la investigación.



**Principio 24**, se tomó toda la clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participó en esta investigación y la confidencialidad de su información personal.

**Principio 25**, la participación de las personas en esta investigación, fue con su consentimiento informado y voluntaria.

**Principio 27**, al pedir el consentimiento informado para la participación en la investigación, se puso mucha atención debido a que el niño tiene un vínculo con sus progenitores o responsables y estos no deberían de participar bajo alguna presión. En este caso se solicitó el consentimiento y estuvo a cargo de un personal capacitado y calificado.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

##### Antecedentes Internacionales

Ríos (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I - 4. Metodología aplicada fue no experimental, diseño descriptivo, de corte transversal y correlacional; aplicó la encuesta a una muestra de 120 madres; y los resultados fueron: el 76,7% de madres refirieron que la calidad de atención del profesional de Enfermería fue alta y el 23,3% media; el 87,5% presentaron nivel de satisfacción alto y 12,5% un nivel de satisfacción media; al relacionar las variables se encontró relación entre las mismas ( $p$  – valor = 0,001 ( $p < 0,05$ )). Concluyendo que, existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo”.

Fariño et al (2018) tuvieron como objetivo determinar si el cliente externo se mostraba satisfecho respecto al servicio ofrecidos por las profesiones de un centro primario en El Milagro. Metodología de investigación: cuantitativo y sin descripción experimental, transversal, el

instrumento fue cuestionario, se aplicó a una muestra de 384 usuarios. Los resultados de la tesis muestran que: 77% están satisfechos con el equipamiento y la infraestructura relacionada en los centros médicos. Así mismo, el 81% dijo sentirse satisfecho con la atención de los empleados que laboran y el 83% está bien respecto a lo cómodo que son las camillas y cumplen con sus perspectivas. Se llegó a la conclusión de que existe correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención a un nivel de 0.866 ( $p=0,09$ ).

Guevara (2018) propuso como objetivo hallar las actitudes que las madres tienen hacia la calidad de atención brindada por las enfermeras en la unidad Crecimiento y Desarrollo. La metodología del presente estudio fue cuantitativa, de aplicación, descriptivo transversal simple. La muestra fue de 150 madres. Cuyo instrumento fue el cuestionario (escala Likert modificada), siendo la entrevista como técnica. Resultados: la calificación de las madres entorno a la atención de las enfermeras de la unidad CRED, como medianamente favorable calificaron el 50%, como favorable el 31% y desfavorable el 19%; en el aspecto interpersonal, tienen percepciones medianamente favorables un 45%, el 31% tiene percepciones favorables y el 24% tiene percepciones desfavorables; En cuanto al entorno, el 58% considera el cuidado medianamente favorable, el 27% favorable y el 15% desfavorable. Se concluye que las madres de familia que atienden a sus niños menores de 1 año poseen una percepción de nivel medio sobre la calidad del cuidado de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo.

## Antecedentes Nacionales

Ascona (2017) tuvo como objetivo conocer la vinculación entre el tiempo en que se espera una atención con la opinión de satisfacción por el usuario externo. Metodología fue de diseño no empírico, correlacional, transversa, el instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a 100 usuarios. Obteniendo como resultados que la mayoría de los usuarios están muy satisfechos con el 77% de interés en el servicio de crecimiento y desarrollo, el 23% está en un nivel medio restante. Llegando a la conclusión que se encontró una asociación no significativa entre la variable tiempo de espera y la satisfacción por el usuario externo.

Mellado (2017) tuvo el objetivo de determinar qué tan satisfechas están las madres con el cuidado realizado por el enfermero del Centro Médico Internacional Daniel Alcides Carrión. Metodología cuantitativo, correlacional y estudio transversal. el instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a 110 usuarios. Obteniendo como resultados un 56% de madres consideran la atención como satisfechas en nivel moderado, el 12% tuvo baja satisfacción y el 32% considera alta. Respecto al modo en que son tratados el 52% fue alto, 14% moderado y bajo en 34% de los casos. En la dimensión oportunidad en ser atendidos, el 64% es medio, el 12% es bajo, en el rango de medición continuo el 47% es medio, el 19% es bajo y el 34% es alto. En cuanto a la seguridad, el 71% es media, el 7% es baja y el 22% es alta. Concluyendo que, el nivel de satisfacción general es moderado con un sesgo de satisfacción bajo.

Ticllacuri et al (2018) tuvieron como objetivo de determinar la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, hospital San Juan de Lurigancho". Cuya Metodología: descriptiva, no experimental, transversal. El instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a 46 madres. Obteniendo como resultados: El índice es equivalente al 100% entre las madres encuestadas, de las cuales el 26,1% de las madres encuestadas tienen un nivel bajo de satisfacción con la atención de enfermería, el 53% es satisfacción media, el 19,6% tienen satisfacción alta. Por otro lado, al nivel de seguridad se aprecia un 28% de las madres con un nivel de satisfacción bajo, el 52% de las madres tienen un nivel de satisfacción medio y el 20% muestran alta satisfacción. Concluyendo que, la relación a la, medida de confiabilidad tenemos un 28% es baja, 48% mediana y 24% alta satisfacción. Según calidad de medición y/o empatía, se observa 35% manifiestan tener baja satisfacción, un 44% tienen media y el 21% tienen un nivel de alto.

Espinoza (2016) su propósito fue determinar si existía relación entre las características individuales y las percepciones de la calidad del cuidado de enfermería recibido en el consultorio CRED. Metodología la descripción y correlacional. El instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a 73 usuarios. Obteniendo como resultados de la investigación que: 78,1% de las madres se encontraron insatisfechas con el servicio de atención en el consultorio CRED, los resultados también mostraron que el 47,9% de las madres pensaba que la calidad de la atención era mala, el 34,2% frecuente

y sólo el 17,8% buena. Donde concluye que, solo existe una correlación entre las percepciones que tienen las madres respecto a la atención que brinda el enfermero en el ambiente de CRED y el nivel y antecedentes educativos con la composición ambiental, pero no existe relación con el envejecimiento (la edad).

Ortiz (2019) su objetivo fue identificar una relación significativa respecto a ellos conceptualizaban la calidad y la satisfacción en un laboratorio del área III de un centro en Huaycán. Metodología del estudio descriptivo-correlativo de diseño transaccional, no empírico. El instrumento un cuestionario, aplicando una encuesta a 80 usuarios. Obteniendo como resultados que el 71.9% de los encuestados se encuentran satisfechos, esto significa que existe una percepción positiva con respecto al sistema de atención de salud y, por otro lado, existe un 14.1% que se encuentra indiferentes frente a esta situación. Se concluye que el modo de percibir la calidad se asocia significativamente con la satisfacción de la persona respecto a la instalación del laboratorio clínico y sus diversos parámetros.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

Según, Donabedian, A. (1980), conceptualiza calidad de la atención como la experiencia perceptible de cómo se encuentra respecto a sus ganas por lograr recuperarse o no, además se asume que una adecuada calidad es

capaz de sintetizar como terapéutico y conseguir un alto equilibrio de los beneficios de la salud y sus riesgos.

Según Gilmore et al., (1996). Refiere que la calidad de la asistencia en usuarios viene a ser el grado en que los diversos servicios buscan tener resultados favorables en los usuarios y también están dispuestos a lograr instrumentos de investigación deseados. Una atención que brinde las condiciones que el usuario necesite, resultado del esfuerzo, intervención y desempeño profesional es el resultado de la prestación de servicio con calidad.

## **A. Calidad**

Según, la real academia refiere que la calidad es identificar que la palabra proviene del latín *qualitas-atis* que significa conjunto de características propias de un objeto o propiedad, la que permite apreciar de manera semejante, superior o inferior que las restantes de su especie.

Para la Organización Mundial de la Salud (2011) refiere que, es la agrupación de servicios que permiten la realización de diagnósticos y tratamientos idóneos para una atención buena, considerando todos aquellos factores y conocimientos que tiene el usuario, del médico con mínimo riesgo de causar daño y mayor satisfacción de la persona.

### **a.1 Calidad de la atención de salud**

Con respecto a la calidad de atención en salud según Donabedian, (1984).

Define sobre calidad en salud como el logro que tiene mayores beneficios en la atención por el personal médico, albergando un escaso riesgo para el usuario. Así mismo afirma que se interpreta en dos tipos de dimensiones las que se interrelacionan y las interdependientes: la técnica y la interpersonal. Respecto a lo técnico hace referencia al uso científico y tecnológico de la medicina de tal modo no se desarrolle riesgos. En lo interpersonal ve el lado del apego, valores, reglas y expectativas.

Finalmente, explica que la calidad se organiza enérgicamente con un guía técnico médico que permite evaluar y esta sea competencia exclusiva del personal de salud y queda pequeña la medición respecto a cómo es la percepción de los usuarios y se describe como calidad funcional percibida.

## **a.2 Características de los servicios de salud**

Para Donabedian, A. (1984). Menciona que las características son cualidades primordiales que todo servicio debe contar: intangibilidad, no se debe diferenciar respecto a su elaboración y entrega, la no separación de la producción y el consumo. La diferencia entre los servicios y el efecto tangible es causa de diferenciar respecto a la asociación de calidad de servicio.

Según Donabedian, A. (1984). Se menciona que tiene las siguientes características:



**Intangibilidad:** los servicios en gran parte vienen a ser intangibles. son aquellas que no tienen sabor, ni olor y no se pueden tocar entonces podremos decir que son las consecuencias. Esto implica el enorme obstáculo que no permite contrastar la calidad del servicio sin antes haber recibido la atención para discriminarla, ni tampoco dar especificaciones similares de calidad adecuadas de los bienes. Por su cualidad, asociarlo a los servicios traerá consigo conflictos respecto a la manera percibir respecto a la calidad de servicios que se presta.

**Heterogeneidad:** Se refiere a la variedad de productores, clientes, el día a día que los servicios ofrecen. Por ello es arduo aseverar que se tendrá una calidad uniforme, respecto a la prestación y se hace muy desigual escoger para el usuario respecto a su atención.

**Inseparabilidad:** algunos productos su preparación y consumo son inseparables. Como el recurso humano que interactúa como usuario y personal de la empresa que brinda los servicios. Esta característica afecta enormemente la calidad y su evaluación.

Existen características que tienen significancia en la calidad y son:

Primero valorar respecto a calidad de los bienes que los bienes en sí, el tener una naturaleza propia hace que tenga una variedad de calidad y el riesgo a ser observado es alto en la mayoría de los bienes a valoración (por parte del usuario) de la calidad del servicio tiene parte mediante la comparación entre

expectativas y consecuencias, los resultados y métodos que ayudan en los servicios facilitan las evaluaciones (Parasuraman et al., 2015, p 544).

Según Donabedian, A. (1990). Menciona que tiene las siguientes dimensiones:

### a.3 Dimensiones de la Calidad

De la misma manera, actualmente se conoce de la indagación de calidad en el entorno de la salud e implica el esfuerzo y apoyo de todos los actores comenzando por la dirección, trabajadores, usuarios y los agentes exteriormente interesados en apoyar este gran esfuerzo. (Donabedian, A., 1990)

Según Donabedian, A. (1990) existe 3 dimensiones:

- **Dimensión humana:** esta dimensión es de concepto primordial debido a que la esencia de los productos es servir y garantizar su salud como ser humano. Debido a eso, pasa a ser un componente humanista y social la atención médica ya que era considerada una disciplina científica. Con este enfoque los servicios prestacionales deben respetar la cultura, el entorno social, familiar sus necesidades principales, donde se respete la información y considerando el derecho a su intimidad, valores, etnias. Un sistema humanístico de salud es aquel que permite al usuario y a la familia decidir sobre la elección de su plan de atención, la institución de salud correcta y los procedimientos adecuados.

Según el Ministerio de Salud (2011). Refiere que esta dimensión debe considerar respecto a la relación usuario-paciente algunos aspectos como el respeto a las peculiaridades del usuario, se le debe informar de manera clara, entendida y completa sobre su estado de salud, además de mostrar interés por las necesidades y demandas de los usuarios.

Además, el autor refiere que el conocer el buen manejo de las relaciones interpersonales permite a la persona estar más cómodo y confiado respecto al servicio que se le brinda. Ya que la confidencialidad es el uso de manera limitada respecto a la información brindada por el usuario. Así también es de suma importancia tener respeto, conocer su cultura, costumbre ya que esto va influir en la aceptación del tratamiento que se le indique por el personal de salud.

- **Dimensión técnico-científica:** Al respecto a esta dimensión que se refiere a la disponibilidad del recurso tecnológico y humano con los que cuentan los establecimientos y la calidad de atención brindada cuando se cuenta con estos recursos.

Hay autores que esta dimensión manejan los más altos estándares técnico-científicos con el fin de brindar una prestación basada en calidad en bien del individuo. Al respecto, Dueñas (2006) menciona que, en los inicios de la Medicina, se realizaron investigaciones para la elaboración de protocolos para realizar el trabajo más seguro y unificado donde se tenga en cuenta la ética al momento de decidir sobre la persona su estado de salud, evitando riesgos. Cada establecimiento de salud está en la sujeta de garantizar

los contenidos antes mencionados, ya que el usuario entienda que el dónde acude es seguro.

De acuerdo al Ministerio de Salud, (2012). Determina algunas características del desempeño respecto a esta dimensión:

**Efectividad**, referencia al cambiar a lo positivo en relación a como se encuentra el estado de la persona.

**Eficacia**, son los fines en relación a la atención, aplicando normas o reglas administrativas establecidas

**Eficiencia**, cuando no se ve interrumpida las acciones realizadas por el personal y no se repite estas actividades.

**Seguridad**, es la manera de cómo se da la prestación de salud e implica desde la infraestructura, el proceso de atención, todo en beneficio del usuario evitando los riesgos al que está expuesto. Algo Integro, que el paciente debe recibir la atención necesaria y se expresa con mucho ahincó por la situación del quien acompaña.

- **Dimensión de Entorno:** en este aspecto, hace mención al entorno, y resalta su importancia del ambiente físico donde se llevan a cabo las actividades de atención. Este entorno, asumirá una infraestructura moderna, dependiendo del estatus socioeconómico del usuario quien decidirá donde atenderse ya sea en una institución pública o privada. Se debe considerar aceptable o deseable esto depende o va a variar de una sociedad a otra y entra a tallar el lado cultural que permitirá conocer lo que es correcto.

Al respecto, Dueñas (2006) concluye que:

Los establecimientos de salud que brindan servicios en salud son responsables de tener todos los recursos para brindar la atención con comodidad y confort. La comodidad es todo eso que el entorno ofrece para brindar los servicios de manera agradable, confortable, privada y deseable. (p.99)

Es así que el Ministerio de Salud (2012), conceptualiza como aquella facilidad con la que cuenta cada institución para mejorar la prestación y que le dan un valor añadido para el paciente y a un costo alcanzable. Es así que se debe ofertar un entorno cómodo, limpio, privado que brinde confianza al usuario.

Además, existen propósitos de analizar en las personas cómo percibe la calidad en un servicio. Al respecto, Parasuraman et al., (2015) menciona que en su modelo reúne requisitos básicos que compone un servicio de calidad, de un modo resumido y de fácil entendimiento. Como por ejemplo el funcionamiento de un restaurant donde al realizar un diagnóstico como prioridad observan por qué no se brinda una atención de calidad, y con el propósito de elaborar un listado de cuales son estos problemas para poder solucionarlos y elaborar un plan de acción con la finalidad de que se obtenga un adecuado servicio y sea percibido por los comensales.

La aplicación final del modelo de una lista de cuestionario con los ítems adecuados se considera que "la tangibilidad en una herramienta de medición de calidad de servicio recibida, denominado SERVQUAL" (Parasuraman et al., 2015, p.213).

Este instrumento nos va permitir acercarnos a la medición de la calidad de servicio, de acuerdo a la evaluación apartada de las expectativas y observaciones del usuario.

La mayoría de personas evalúan cinco dimensiones que intervienen los elementos que adecuan la percepción de la calidad:

- **Fiabilidad (F):** tiene la capacidad para lograr con prestigio el servicio ofertado.
- **Capacidad de respuesta (CR):** se refiere al tiempo en que se brinda la atención con responsabilidad ante lo solicitado, brindando una respuesta en un tiempo admisible.
- **Seguridad (S):** Se refiere a la actitud con el que un profesional hace frente hacia un problema de salud, dominio del tema, confidencialidad cortesía, empatía y confianza.
- **Empatía (E):** Se refiere a la facultad que tiene el individuo de situarse en el lugar del otro y le permite comprender el tipo de atención requerida de acuerdo a las necesidades de la otra persona.
- **Aspectos tangibles (T):** Son condiciones físicas y condiciones del establecimiento como: equipos, materiales, limpieza, comodidad y confort.

### **Indicadores de calidad**

En este sentido, para Flores, M. (2017) concluye que:

Atribuye un grupo de modelos e indicadores en el nivel primario que van a permitir tener información fidedigna para desarrollar la evaluación de calidad. Y algunos indicadores fueron creados con el

propósito de medir calidades interpretadas en términos que evalúen, satisfacción de los clientes que vienen de afuera.

Cabe mencionar que los indicadores de calidad cada vez más miden los datos obtenidos y toman como relevancia a la satisfacción del usuario. Esto debe ser evaluado por los informes donde se calcule la satisfacción de las personas entrevistadas. Es muy importante saber sobre la posición del cliente, debido a la atención que reciben en diferentes servicios de atención.

## **B. Satisfacción**

Es el resultado de como opina el usuario al tener una emoción satisfecha y de recuperación frente a la atención recibida. De esta manera podemos medir como se está dando las actividades por el personal de enfermería, si se está logrando cubrir sus necesidades requeridas de salud. Al tener este resultado es prueba de cómo se está desarrollando la actividad de atención y la aprobación y satisfacción de la atención recibida (Farley et al., 2014).

### **b.1 Satisfacción del usuario**

Según la definición de Farley et al., (2014) concluye que:

Se refiere a la manera de cómo percibe el usuario su cuidado referido a una percepción multidimensional en diferentes aspectos y la actitud que muestre estará basada en su experiencia. Hablar de satisfacción es referirse a una reacción subjetiva, conductual de los pacientes hacia la atención recibida y mencionan que la satisfacción es punto importante

que cuantifica como fue esa atención si fue buena o mala en establecimientos de salud. (p.154)

Los pacientes que se atienden en el sector salud deberían de contar con prestaciones médicas donde se brinde una adecuada atención desde el trámite que solicitan con respeto, atención cortesía y tiempo prudente.

Así mismo debe de tener un ambiente idóneo cálido, cómodo, confortable iluminado con buena ventilación donde prevalezca la limpieza el orden y que reciba atención oportuna clara por parte de todos los profesionales de la salud al que se encuentra expuesto, también debe contar con equipos modernos, adecuados suficientes y de buena calidad Al contar con todos estos recursos y características mencionadas el usuario tendrá otra percepción de calidad (Toro, P. y Bresneyder, G. 2013).

También tener personal capacitado con capacidad resolutive para el nivel y tipo de resolución. Donde existan diversos procesos de atención respecto a la valoración, determinando un programa de investigación y tratamiento de acceso rápido al diagnóstico, identificación de la enfermedad, y el tratamiento terapéutico o paliación adecuada, salida oportunamente y evitar las complicaciones resultado de la atención (Toro, P. y Bresneyder, G. 2013).

Esta definición es también evaluada con la literatura de Hermitaño, T. y Villavicencio, D. (2007). Existe la posibilidad de que el sistema sanitario no ejecute todo lo planificado u ofrecido que sería ideal, también hay la posibilidad de no tener recursos y por ello se dan las omisiones trayendo consigo mala atención, pero todo le permitirá encontrar algunas soluciones



para corregir y prevenir este problema que aqueja a todos los establecimientos de salud a nivel nacional.

El que una persona se muestre satisfecha es dato importantísimo que los servicios de la prestación de buena calidad, e influye en el comportamiento estas son:

- Debido a que el usuario preste o no preste atención.
- El ambiente donde recibe la atención.
- El conocer sobre sus deudas por el servicio prestado.
- El que vuelva o no a solicitar la atención brindada.
- El que haga caso las indicaciones recomendadas por su médico.

La expectativa que tiene el usuario respecto al servicio ofrecido va a tener mucha relación con la satisfacción del usuario si cubre o no estas expectativas. Así obtener una adecuada respuesta frente a la evaluación de satisfacción respecto a al servicio es muy complicado pero importante ya que los métodos utilizados influyen de alguna manera en estos datos recogidos (Torres, S. y Vásquez, S. 2015).

## b.2 Niveles de satisfacción

Existen tres niveles de satisfacción, según algunos estudios desarrollados que todo usuario va experimentar según como perciba su atención: no satisfecho, satisfecho y complacencia (Hermitaño, T. Villavicencio, D. 2007).

**El nivel de insatisfacción**, comprende aquella atención, producto que no fue del agrado del paciente, es decir que no hay satisfacción del usuario

y así las expectativas que él tenía respecto a ella no es buena. El que una persona se muestre satisfecha o tenga un nivel de satisfacción, va a depender de como el percibe el servicio o producto que se le ofrece si este cumple con toda la expectativa. Hablar de complacencia, es ir más allá de las expectativas es cuando sobrepasas esta opinión de atención o cuidado (Hermitaño, T. y Villavicencio, D. 2007).

**Hablar de los niveles de satisfacción**, hay gran variedad de relación entre los procesos de satisfacción y honestidad. Debido a que un paciente insatisfecho está expuesto de cambiar de otro establecimiento de salud rápidamente, en vista que no logró ser satisfecho. Debido a eso otros clientes cambian de proveedor cuando logra saciar al individuo con lo requerido, pero esta lealtad no está segura porque si se presenta otro proveedor y con mejores ofertas no lo pensara y se ira a recibir esta atención, por ello se dice que nadie debe estar segura de los usuarios que tiene en su establecimiento (Toro, P. y Bresneyder, G. 2013).

Por otro lado, podemos asegurar si el individuo esta complacido, no le va ser fácil cambiar ya que cubre todas sus expectativas este servicio es más supera a lo imaginado y se convierte indirectamente en un usuario incondicional, leal que donde este va a procurar seguir recibiendo su atención en esa institución. Por ello, el autor enfatiza que, todas las destrezas deberán estar dirigidas para alcanzar el nivel máximo de satisfacción (Toro, P. y Bresneyder, G. 2013).

Por otra parte, Hermitaño, T. y Villavicencio, D. (2007), establece los siguientes elementos de satisfacción del usuario:

### b.3 Elementos de satisfacción del usuario

- **Comunicación Verbal:** es la manera de cómo te expresas si eres atenta, interesante, muestras sensibilidad y transmites oportunamente el mensaje.
- **Entorno de servicio:** se refiere al ambiente, debe ser cálido, tranquilo, placentero y permitir al usuario sentirse tranquilo y seguro no afectándolo psicológicamente.
- **Personal:** se debe tener trabajadores atentos, de confianza que conocen, leales al trabajo en equipo, adiestrados y permitidos para interactuar, donde el aspecto físico como la higiene personal y el uso correcto del uniforme y la higiene aunado a la manera de llevar el uniforme cubran sus percepciones de las personas.
- **Manejar Quejas:** Ante esta situación se debe actuar inmediatamente con honestidad, simpatía, ser amable y sobre todo ser profesional de esta manera informado hasta resolver su queja.
- **Ubicación y acceso:** hay que mostrar empatía con el usuario, acompañarlo si se encuentran desorientados respecto a la ubicación de los servicios u ofrecerles una precisión gráfica, esto proyecta una buena imagen corporativa.
- **Seguridad y Comodidad:** Provee ambientes iluminados, con techos y señalización apropiada en la parte de ingreso hay que asegurar estos elementos al igual que el ambiente así se satisface la dinámica de relación interpersonal.
- **Consideración para los clientes con necesidades especiales:** no se debe excluir a ningún usuario con necesidades especiales ya sea por limitación

física, psicológica, edad entre otras. La atención de salud que se les ofrece a este pequeño grupo refleja la calidad humana.

- **Tiempo oportuno y agilidad en las transacciones:** Impedir esas colas inmensas innecesarias para lograr una atención ayudar a que el recorrido de la búsqueda de su atención sea breve como lo desea el usuario.

Así mismo, Hermitaño, T. y Villavicencio, D. (2007), establece las siguientes dimensiones de satisfacción del usuario:

#### b.4 Dimensiones de la satisfacción

- **Relaciones interpersonales:** viene a ser el conjunto de interacciones que la persona en un entorno es posible que desarrolle inmediatamente. Puede ser directa o lo contrario. El ambiente donde se desarrolle la interacción va a depender del interés del individuo
- **Accesibilidad:** la postura cuando existe interacción se va organizar para ayudar a facilitar el logro del vínculo entre las personas, de esta manera se solucionará los problemas con el alcance de fines.

Finalmente, Dosantes, A. (1987), menciona que hay muchas percepciones generales de cómo hacer reflexión sobre este tema. Recalca la importancia que tiene en la persona el derecho de ser informado de manera clara, la comunicación es crucial y permite relacionarse de modo personal o social, debe conocer su derecho para fortalecer la unión entre personas hacia un bien definido.

- **Seguridad:** está dada por la experiencia frente a un evento vivido con el objetivo de cubrir un apuro o perspectiva denominada también como la organización emocional.

También se tiene en cuenta algunas estrategias de soluciones según el Ministerio de Salud (2016):

### **2.2.2. Estrategias de solución**

- El personal de salud hace frente a circunstancias y eventos haciendo uso de estrategias como: buen trato, resuelve problemas brindando información, muestra interés por la salud de su paciente y es amable en todo tiempo.

Así se puede inferir que en el establecimiento de Huarupampa se podría decir que los individuos se encuentran medianamente satisfechos porque ante un problema presentado de su hijo es poco el interés, los procedimientos que se ejecutan son inadecuados, los profesionales no tienen tiempo para entablar una conversación amable y la rapidez con la que solicitan ser atendidos.

- Mejorar la relación interpersonal entre profesionales, y el trato medico paciente en base a la empatía a todos dando un buen trato y servicio hacia las madres o cuidadores para no perjudicar la percepción de los pacientes tratados.
- Siempre supervisar y orientar al trabajo en equipo para realizar siempre las atenciones básicas en CRED y sobre todo en la parte preventiva y que es constante en la salud.

### **2.3. Definición de términos**

- a) **Consultorio:** Parte de un establecimiento de salud ya sea pública o privada, independiente o asociado a un sanatorio, hospital o una clínica,

con fines de brindar atención a usuarios ambulatorios (Ministerio de salud, 2017).

- b) **Control de Crecimiento y desarrollo:** trabajo desarrolladas por los profesionales de enfermería de forma periódica y sistemática, con fines oportunos y supervisiones del crecimiento y desarrollo en los de los niños (as); a fin de detectar el riesgo temprano y oportuno, el cambio o los trastornos, cuando una enfermedad se presenta, contribuyendo al diagnóstico e intervención oportunos al reducir los defectos y discapacidades (Ministerio de salud, 2017).
- c) **Crecimiento:** se da a través de un proceso y hay el incremento de células en cantidad (hiperplasia) o su tamaño (hipertrofia). Y este dado por algunos factores como la nutrición, genética, cultural, emocional, socioeconómica y neuroendocrinos. Medida mediante variables antropométricas: talla, perímetro cefálico peso, etc. (Ministerio de salud, 2017).
- d) **Desarrollo:** Proceso activo en donde se logra mayor capacidad funcional de su sistema a través de los eventos de maduración, diferenciación e integración de funciones, en aspectos como: cultural, social, ético. sexual, biológico, ecológico psicológico, nutricional, y cognitivo. Esto está influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales (Ministerio de salud, 2017).
- e) **Diagnóstico:** Es el análisis que se utiliza para conocer una situación particular y sus tendencias de manera ordenada (Ministerio de salud, 2017).

- f) **Monitoreo:** Es un proceso sistemático de recopilación, análisis y uso de información con el fin de ejercer el mejor control coherente posible para lograr los objetivos de gestión previstos (Ministerio de salud, 2017).
- g) **Personal de enfermería:** para el personal se elaboró y propuso un modelo de rol de enfermera en el que se definen estructuras y procesos que responden a la calidad y los resultados del cuidado de enfermería, pero también en el proceso, la enfermera cumple tres roles dependientes, independientes e interdependientes (Williams, S. 1998).
- h) **Satisfacción de las Expectativas del Usuario:** Las expectativas que presenta el usuario están relacionadas con lo que se espera como servicio. Entonces, si aceptamos la existencia de esta cualidad técnica y otra cualidad relacionada con factores inmateriales o proceso de adquisición, podemos hablar de expectativas materiales y expectativas no materiales (Martínez, et al., 2002).
- i) **Valoración:** Es el valor que se le da a una cosa o persona. En enfermería, esto se hace recopilando información de varias pruebas y/o estudios a fin de concluir un diagnóstico (Ministerio de salud, 2017).

## 2.4. Hipótesis

La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Variable independiente

Calidad de Atención

### **2.5.2. Variable dependiente**

Satisfacción





## 2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b>  Calidad de Atención	Maximiza la cuantificación comprendida en el bienestar del usuario considerando el equilibrio de beneficios y pérdidas en el transcurso de la atención brindada. (Donabedian, 1980)	<b>Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Interés</li> <li>• respeto</li> <li>• Información</li> </ul>	Baja Media Alta	<b>ORDINAL</b>
		<b>Técnico científico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integralidad</li> <li>• Continuo</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	Baja Media Alta	<b>ORDINAL</b>
		<b>Entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Confianza</li> <li>• Orden</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	Baja Media Alta	<b>ORDINAL</b>
<b>Variable Dependiente:</b>  Satisfacción del Usuario	Concepto multidimensional que valora diferentes aspectos de su salud y se define como una actitud positiva hacia la atención sanitaria basada en su experiencia. (MINSa, 2002)	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación, explicación e información para la atención</li> <li>• Programación (atención en la cita indicada).</li> <li>• Interés en resolver problemas.</li> <li>• Explicar el procedimiento.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Tiempo responder dudas o preguntas.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• privacidad</li> </ul>	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca	<b>ORDINAL</b>

## Capítulo III

### METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de Investigación

**Por su finalidad:** porque se basó en estudios previos y está respaldado con un marco teórico apropiado para comparar los resultados obtenidos en el estudio. (Gómez, C. y Ospina, M. 1999).

**Por su nivel:** El estudio es correlacional porque tuvo como objetivo vincular en el estudio las variables. Referente a ello Hernández et al., (2018) menciona, primero hay que estudiar cada variable para poder evaluar el grado de vinculación entre dos o más variables en estudio.

#### 3.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental porque los fenómenos fueron observados porque ocurrieron en su medio natural, así como se cumplió con el problema de investigación como se logró los objetivos hipotéticos, transversal o correlación horizontal, porque la información se recolecto al mismo tiempo de acuerdo al cronograma. (Hernández et al., 2018)

#### 3.3. Población y muestra

##### 3.3.1. Población

Según, Hernández et al., (2018) la población es un conjunto de elementos que tienen las mismas características y de la cual se infieren resultados de una investigación, en esta investigación estuvo conformada por 600 madres de niños menores de 5 años, quienes acudieron a solicitar

atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Huarupampa.

Para obtener la población se tuvo en cuenta el promedio de las atenciones en los meses: septiembre, octubre y noviembre del año 2021, con un total de 600 atendidos.

### **Criterios de Inclusión**

- Madres en intervalo de edad 18 a 45.
- Madres quechua hablantes y castellano.
- Madres que voluntariamente aceptaron participar del estudio

### **Criterios de Exclusión**

- Madres que podrían tener signos de alteraciones mentales
- Madres participantes en el piloto, en la determinación si es confiable el instrumento.
- Madres cuidadoras o algún familiar.

### **3.3.2. Muestra:**

De la población de estudio, se tomó la muestra y estuvo constituido de 150 madres con hijos menores de 5 años. Usando la formula estadística:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot N \cdot P}$$

Dónde:

n: tamaño de muestra.

N: Tamaño de la población para la investigación.

P: Proporción de madres que están a favor de la calidad de las atenciones de enfermería en el servicio CRED de estudios anteriores.

Q: Proporción de madres que no están a favor de la calidad de las atenciones de enfermería en el servicio CRED de estudios anteriores.

Z: Valor de la Distribución normal al 95% de confianza.

e: Error tolerable en los indicadores para la investigación.

**El Muestreo:** Se utilizó aleatoria simple, prueba estadística no paramétrico del chi cuadrado.

**Unidad de Análisis:** Madre que acudió a la atención llevando a su niño o niña menor de 5 años, al ambiente de CRED, en el Centro de salud, Huarupampa.

### 3.4. Técnica o Instrumento(s) para la obtención de los datos

- Como técnica se utilizó la encuesta que permitió medir las variables.
- Como instrumento se tuvo el cuestionario.
- Respecto a la variable calidad, se formuló un cuestionario de 18 preguntas, siguiendo el orden:

#### I. Datos Generales

#### II. Nivel de Calidad de Atención 18 Ítems

- Dimensiones Técnico - Científico 06 preguntas
- Dimensiones del Entorno 06 preguntas
- Dimensiones Humanas 06 preguntas

**Puntuación:**

- Bajo 06 a 13
- Medio 14 a 22
- Alto 23 a 30

**III. Nivel de Satisfacción 08 Ítems**

**Puntuación:**

- Insatisfecho 10 - 50
- Satisfecho 50 - 90

**Validación del instrumento:** Esto se hizo sobre la base de una revisión participativa por pares de cinco enfermeras, a quienes se les proporcionó una matriz de calificación para dar su retroalimentación. Cada experto emitió un juicio valorativo respecto del cuestionario. La valoración de los cuestionarios se ha logrado alcanzar la puntuación máxima que corresponde al 100% de un mínimo del 80%; en tal sentido, se concluye que, dichos instrumentos son válidos, por ende, están en condiciones de ser aplicados. Así mismo, es necesario precisar que, en mérito al resultado obtenido no se ha requerido hacer uso de la prueba estadística propuesta.

**Confiabilidad del instrumento:** se usó para ello una muestra piloto con la prueba estadística del Chi-cuadrado.

### Variable: Calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 1:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	18

### Variable: Satisfacción del Usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

---

---

0,864

8

---

---

Los resultados del análisis demuestran que:

Variable: Calidad de atención, el coeficiente Alfa de Cronbach,  $\alpha = 0,920 = 92,0 \%$ , este resultado indica que el instrumento es confiable para ser aplicado.

Variable: Satisfacción, el coeficiente Alfa de Cronbach,  $\alpha = 0,864 = 86,4\%$ , este resultado indica que el instrumento es confiable para ser aplicado.

### 3.5. Procesamiento y análisis de los datos

- a) **Análisis descriptivo:** Se utilizó la base de datos con la información obtenida mediante el estadístico SPSS versión 26.0, seguido de un análisis que describe las dimensiones y variables. Así mismo, los resultados obtenidos durante la investigación se presentan en gráficos, tablas y términos unidireccionales y bidireccionales, utilizados para realizar el análisis respecto a la asociación de variables estudiadas.
- b) **Contrastación de la hipótesis:** Se optó por utilizar como prueba la chi-cuadrado a 5% de nivel significativa.
- c) **Análisis inferencial:** La universalización de todos los datos obtenidos que se encontró se realiza contrastando las hipótesis planteadas de diferencia proporcional, la cual tendrá un nivel de confianza del 95%.

## Capítulo IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Presentación de Resultados

**Con relación al objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del centro de salud Huarupampa Huaraz – 2021.

**Tabla 1**

*La Calidad de atención y satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz 2021.*

SATISFACCION DEL USUARIO		CALIDAD ATENCIÓN		
		Media	Alta	Total
Insatisfecho	N°	20	0	20
	%	13,3	0,0	13,3
Satisfecho	N°	43	87	130
	%	28,7	58,0	86,7
Total	N°	63	87	150
	%	42,0	58,0	100,0

*Fuente:* Base de datos de estudio.

$$X^2 = 3,84 \quad p = 0,000$$

Interpretación:

Al analizar las variables en estudio, en la tabla 1, apreciamos que el 58,0% (87) de los encuestados opinan que la calidad de atención es alta y están satisfechos con el servicio de atención que reciben, mientras que el 13,3% (20) consideran a la calidad del servicio como media y no están satisfechos con la atención que se les ofrece. Así mismo, al evaluar con la prueba de



Chi cuadrado se encontró que el valor de  $p$  es inferior a 0,05, llegando a demostrarse que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el consultorio de CRED, Centro de salud Huarupampa.

**En cuanto al objetivo específico 1:** Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana relacionado a la satisfacción del usuario.

**Tabla 2**

*Dimensión Humana y satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz 2021.*

SATISFACCION DEL USUARIO		DIMENSIÓN HUMANA		Total
		Media	Alta	
Insatisfecho	N°	20	0	20
	%	13,3	0,0	13,3
Satisfecho	N°	44	86	130
	%	29,3	57,3	86,7
Total	N°	64	86	150
	%	42,7%	57,3%	100,0%

*Fuente:* Base de datos de estudio.

Interpretación:

En la tabla N°2 en cuanto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana, el 57,3% (86) manifiestan que es alta y están satisfechos con la calidad de atención y solo el 13,3% (20) de los encuestados mencionaron que la calidad de atención es media y quedaron insatisfechos.

**En cuanto al objetivo específico 2:** Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico, relacionada a la satisfacción del usuario.

**Tabla 3**

*Calidad de atención dimensión Técnico – Científico y satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz 2021.*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		DIMENSIÓN			Total
		TÉCNICO - CIENTÍFICO	Bajo	Medio	
Insatisfecho	N°	3	17	0	20
	%	2,0	11,3	0,0	13,3
Satisfecho	N°	7	64	59	130
	%	4,7	42,7	39,3	86,7
Total	N°	10	81	59	150
	%	6,7	54,0	39,3	100,0

*Fuente:* Base de datos de estudio.

Interpretación:

En la tabla N°3, se evidencia que el 42,7% (64) de los encuestados refieren que la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científico es media y están satisfecho con la de atención, mientras que el 4,7% (7) están insatisfechos y la calidad es baja.

**En cuanto al objetivo específico 3:** Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de entorno, relacionado a la satisfacción del usuario.

**Tabla 4**

*Calidad de atención dimensión del entorno y satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz.*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		DIMENSIÓN DEL ENTORNO		Total
		Medio	Alto	
Insatisfacción	N°	20	0	20
	%	13,3	0,0	13,3
Satisfacción	N°	77	53	130
	%	<b>51,3</b>	35,3	86,7
	N°	97	53	150
Total	%	64,7	35,3	100,0

*Fuente:* Base de datos de estudio.

**Interpretación:**

En la tabla N°4 se muestra que el 51,3% (77) de los encuestados refieren que la calidad de atención de enfermería en la dimensión del entorno es media y están satisfecho con la de atención, mientras que el 35,3% (53) están satisfechos y la calidad es alta

**En cuanto al objetivo específico 4:** Conocer la satisfacción del usuario, consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2021.

### **Tabla 5**

*Satisfacción del usuario del área de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz 2021.*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N°	%
Insatisfecho	20	13,3
Satisfecho	130	86,7
Total	150	100,0

*Fuente:* Base de datos de estudio.

### **Interpretación**

En la tabla N°5 se observa que el 86,7% (130) de los encuestados están satisfechos con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, mientras que solo 13,3% (20) dijeron no estar satisfechas con la atención.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

**Ho:** La calidad de atención No influye significativamente en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.

**Hi:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.

**Nivel de Significancia:**  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Estadístico de Prueba:** Chi Cuadrado

$$\chi^2_{\gamma} = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Decisión:** Si  $p - \text{valor} < \alpha = 5\%$ , entonces aceptamos Hi: Hipótesis de Investigación

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,868 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	29,180	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
N de casos válidos	150				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se puede evidenciar que tiene un nivel de significancia  $\alpha = 5\%$ , el valor de la tabla  $\chi^2$  asociado con 01 grado de libertad y 0,05 alfa es 3,84 de valor crítico. Por lo que podemos afirmar que  $X^2$  calculado =31,868 es mayor a  $X^2$  critico= 3,84, así rechazando la hipótesis nula del estadístico de prueba. El resultado de la prueba nos indica que el p-valor  $< \alpha = 5\%$ , en consecuencia, se acepta la Hipótesis de investigación: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.

## 4.2 Discusión

Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del centro de salud Huarupampa Huaraz, 2021. De acuerdo a la tabla 1., se obtuvo que el 58,8% (87) de los encuestados opinan que la calidad de atención es alta y están satisfechos con el servicio de atención que reciben, en la prueba de chi cuadrado, se utilizó el nivel de confianza 95% y el nivel de significancia igual a 0.05 obteniéndose así el  $X^2$  crítico = 3,84 que significa que se rechaza la hipótesis nula, en relación al planteamiento de nuestra hipótesis de investigación por lo que se acepta la hipótesis alterna: La calidad influye significativamente en la satisfacción que tienen los usuarios respecto al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Huarupampa Huaraz – 2021.

Estos resultados guardan similitud con la tesis de Fariño, J. & otros (2018). Donde el 81% están satisfechos con la atención de los empleados. Asimismo, concuerda con los resultados obtenidos por Ortiz, F. (2019). El 71,9% manifiestan que la calidad de atención es alta y están satisfechos. Al respecto la Organización Mundial de la Salud (2007), refiere que hablar de calidad es contar con excelentes profesionales en salud que hacen uso de modo eficiente los recursos disponibles causando un mínimo de riesgo y logrando un impacto positivo y de satisfacción en el usuario. Por lo tanto, la calidad de atención que se brinda al usuario con profesionales capacitados,



preparados permite superar las debilidades que presentan y reafirmar sus fortalezas con el propósito de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad al usuario y lograr la satisfacción del mismo.

Referente al primer objetivo específico, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana relacionado a la satisfacción del usuario, se obtuvo que el 57.3. % recibe atención de alta calidad. Este resultado difiere a los obtenidos por Mellado (2017), donde el 56% de las madres consideran la atención como satisfechas en nivel moderado. Este resultado se fundamenta en lo mencionado por Donabedian (1990), la dimensión humana es servir y garantizar la salud como un ser humano, ser un componente humanista y social. Este resultado puede evidenciar que los profesionales de enfermería al momento de brindar el cuidado al usuario lo hacen con amabilidad, confianza, respeto, cordialidad mutua, empatía e informar de manera clara, entendida y completa por lo que el usuario se siente satisfecho con la atención, es así que el resultado evidencia que la parte humana influye en la calidad de atención.

1.27

En relación al segundo objetivo, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico, relacionada a la satisfacción del usuario. El 42,7% recibe una atención de calidad media, pero se encuentra satisfecho. Este resultado es coherente con los obtenidos por Ticllacuri, R. & Mengoa, H. (2018), en la cual sostiene que el nivel de satisfacción de las madres con respecto a la dimensión técnico-científico, el

48% manifestó que recibieron una atención media de calidad. Así mismo, Mellado (2017), reporta que en la dimensión oportunidad científica el 64% indica que la calidad de atención es medio en relación a la satisfacción. Donabedian (1990) se refiere a la dimensión técnico científico como la disponibilidad del recurso tecnológico y humano con los que cuentan los establecimientos y la calidad de atención brindada cuando se cuenta con estos recursos. El centro de salud de Huarupampa se encuentra medianamente equipado por lo que los usuarios perciben que la calidad de atención en la dimensión técnico científico es media, situación que puede mejorar si se logra incrementar el equipamiento del consultorio de CRED.

Referente al tercer objetivo, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de entorno, relacionado a la satisfacción del usuario. De acuerdo a la tabla 3, el 51.3% de los encuestados indican que la calidad de atención en la dimensión entorno es media, pero, se encuentran satisfechos. Estos hallazgos tienen similitud con la tesis de Mellado (2017) en cuanto a la seguridad del entorno el 71% refiere que es media. También concuerda con la tesis de Ticllacuri, R. & Mengoa, H. (2018), donde el 52% de las madres tienen un nivel de satisfacción medio referente a la satisfacción. Lo señalado se fundamenta en lo descrito por Dueñas (2006), sostiene que: “la institución que brinda atención de salud tiene la responsabilidad de tener los recursos que se necesitan para el agrado de comodidad del usuario”. El centro de salud de Huarupampa es pequeño, pero trata de brindar diferentes servicios a la población, referente al

consultorio de CRED es un ambiente reducido, por lo que el usuario percibe la calidad de atención media en relación a la dimensión entorno.

Respecto al cuarto objetivo, conocer la satisfacción del usuario, consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2021, el 86,7% (130) de los encuestados están satisfechas, mientras que solo 13,3% (20) dijeron no estar satisfechas. Este resultado es coherente con la investigación obtenido por Ascona, A. (2017). Donde la mayoría de los usuarios están muy satisfechos con el 77% de interés en el servicio de crecimiento y desarrollo. Para Farley et al., (2014) refiere que, el usuario al percibir una emoción satisfecha frente a la atención recibida y al tener este resultado es prueba de cómo se está desarrollando la actividad de atención y la aprobación y satisfacción de la atención recibida. En el ambiente del consultorio CRED a pesar de tener un espacio reducido brinda un ambiente cálido, cómodo, confortable, iluminado, con buena ventilación donde prevalece la limpieza y el orden. Y el personal profesional de enfermería brinda al usuario una atención oportuna, clara, comprensible y con respeto.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación de la calidad de atención con la satisfacción de las madres atendido en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del centro de salud Huarupampa, es alta, por tanto, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del centro de salud Huarupampa Huaraz.
2. Se identifico que la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana en relación con la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud, Huarupampa Huaraz es alta y están satisfechas.
3. Se identifico en la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico que fueron atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud, Huarupampa Huaraz es media, pero están satisfechos.
4. Se identifico la calidad de atención del profesional de enfermería con la satisfacción del usuario en la dimensión de entorno es media, pero se encuentran satisfechos.
5. La hipótesis se confirma que la calidad de atención se relaciona altamente significativa con la satisfacción del usuario, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2021, es así que se rechaza la hipótesis nula.

## RECOMENDACIONES

1. Se considera importante continuar fortaleciendo la calidad de atención del profesional de enfermería en la satisfacción del usuario en los consultorios de atención de crecimiento y desarrollo las dimensiones estudiadas, debido a que encontramos correlación entre las variables.
2. Continuar con la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana para que estén satisfecho los usuarios.
3. Se debe fortalecer algunas gestiones para el equipamiento para el consultorio de crecimiento y desarrollo para mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnico-científico.
4. Se sugiere a la jefe del establecimiento la actualización del equipamiento y ampliación de los espacios del consultorio CRED, para mejora la calidad de atención en la dimensión entorno.
5. Continuar con la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Huarupampa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. (2017). Los límites de la responsabilidad del empleador en el pago de indemnización por daños y perjuicios por accidente de trabajo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/8404>
- Aguirre, E. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud en Morro de Arica*. [Tesis de post grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Alava, F. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro de salud del cantón quinsaloma y satisfacción del usuario*, [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ascona, A. (2017). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. [Tesis de post grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Asociación Médica Mundial – Declaración de Helsinki de la AMM – *Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos [Base de datos en línea] 2017 [14 de setiembre del 2017]* <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-laamm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-sereshumanos>
- Briones, O. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huertas de Niemes, del Cantón Rocafuerte.

- Canchi, M. (2018). *Percepción en la atención y calidad del servicio del usuario de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ccahua, L. (2019). *Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años*. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – cusco. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cerrón, S. Aguilar, D. (2018). *Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica*. [Tesis de post grado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cruz, A Salazar, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud*. [Tesis de post grado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Dosantes, J. (1987). *Teoría y régimen jurídico de la documentación (p. 214)*. Madrid, EUDEMA, 1987.
- Diccionario de la Real Academia Española. Disponible en: [http:// www.Rae.es](http://www.Rae.es)
- Donabedian, A. (1990). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. México: Editorial La Prensa Médica.
- Dueñas O. (2006). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Colombia. Editorial: GAH Guardia
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Rev. de Ciencias Administrativas y Sociales* 15(25): 6480.
- Espinoza, L. (2016). *Características Personales y Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por la Madre del Lactante Menor en el Consultorio*

- de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa María del Socorro*. [Tesis de post grado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fariño, J. Cercado, A. Vera, E. Valle, J. Ocaña A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud* Rev. Espacios 39 (32), 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22>.
- Gilmore CM, Moraes H. (1996). *Manual de gerencia de calidad*. Washington, Estados Unidos: Manuales operativos PALTEX.
- Guillermo I. Williams, A. (2000) *Programa nacional de garantía de calidad de la atención médica-calidad de los Servicios de salud* Rev. Director de Programas y Servicios de Atención de la Salud. <https://www.yumpu.com/es/document/read/14844423/calidad-de-los-servicios-de-salud>
- Hermitaño T. Villavicencio D. (2007). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría* Rev Cient Cien Sal. 2010 3(3):55-61. <https://doi.org/10.17162/rccs.v3i1.154>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hidalgo, D. (2018). *Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla*. [Tesis de post grado]. Universidad Peruana de los Andes
- Huiza, A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud Delicias de Villa Chorrillos*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Lizarzabal, M. (2005). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaib*. Octubre de 2005. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). “*Calidad del servicio de salud*”. *Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing*. Rev. págs. 237: 268. Colombia, 2007. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503411>
- Marzo, J. Martínez-Tur, V., Ramos, J. & Peiró, J. (2002). *La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunas interrogantes*. Rev. Psichotema, 14 (4), 765-770. <https://www.psicothema.com/pdf/796>
- Mendes, E. (2013). *Las redes de atención de salud / Eugênio Vilaça Mendes*. - ed. en espanhol - Brasilia: Rev. Organización Panamericana de la Salud, 2013. 549 p.
- Ministerio de Salud Perú. (2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*.
- Ministerio de Salud del Perú. (2012) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*,

- Ministerio de Salud del Perú. (2015) *Insatisfacción por la atención recibida por las enfermeras en hospitales limeños*. Lima, Perú: MINSA; 2015.
- Ministerio de Salud: Documento. (2002). *Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud*, Perú.
- Ministerio de Salud del Perú. (2017). *Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años RM N° 137 -MINSA/2017/DGIESP*
- Morales, S. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, Centro de Salud Huarupampa*. [Tesis de post grado]. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.
- Ortiz, F. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario del Área de laboratorio del Centro de Atención Primaria III Huaycán – EsSalud*. [Tesis de post grado]. Universidad mayor de San Marcos.
- Organización mundial de la salud. (2011). *A72/12 Atención Primaria de Salud hacia la CSU*.
- Paripancca, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parasuman A, Zeithamil V, Berry L. (1988). *SERVQUAL: a Multiple – ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Rev.Journal of retailing 1988;64(1): 12-38

- Perez, E. Sanfeliu, G. (2013). *Niveles De Satisfacción del Usuario en la prestación del Servicio de Oncología en Salud como Indicador de Calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe*. [Tesis de post grado]. Santiago de Compostela. <http://dx.doi.org/10.57799/11227/467>
- Pineda, M. (2013). *Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo.
- Preciado, J. (2020). *Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén*. [Tesis de post grado]. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo.
- Torres, S. y Vásquez, S. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Rev. Compendium 4(35)*. Recuperado de: [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)
- Vargas, Z. (2018). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 3-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Vilaça, E. (2013). *Las Redes de Atención de Salud*. Brasil. Editorial en español - Brasilia: Organización Panamericana de la Salud.
- WILLIAMS, S. (1998). *Quality and Care; Patients' Perceptions*. *Journal of Nursing Care Quality*. Rev. 1998; 12(6): 18-25.

# Anexos

**Anexo: 01**

**Matriz de consistencia**

**Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA, HUARAZ, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud de Huarupampa, Huaraz, 2021?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana relacionado a la satisfacción del usuario. Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Técnico-Científico. Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en lo</p>	La calidad de atención influye significativo en la satisfacción del usuario en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huarupampa Huaraz – 2021.		HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Información</li> <li>- Interés</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Por su finalidad: La investigación será Aplicada. Por su nivel: La investigación es Correlacional. <b>Diseño de Investigación</b> La investigación es no experimental. Diseño: Transversal – correlacional</p> <p>Población = N 500. Muestra n= 200.</p>
				TÉCNICO CIENTÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Continuo</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Integralidad</li> </ul>	
				ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad</li> <li>- Ambientación</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Orden</li> <li>- Privacidad</li> <li>- Confianza</li> </ul>	

	<p>relacionado a la satisfacción del usuario. Dimensión de Entorno, relacionado a la satisfacción del usuario. Conocer la satisfacción del usuario, consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2021.</p>		<p><b>Variable Dependiente:</b>  Satisfacción</p>	<p><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación, explicación e información recibida sobre pasos o trámites.</li> <li>- Programación y órdenes de llegada.</li> <li>- Privacidad.</li> <li>- Atención.</li> <li>- Tiempo para contestar dudas o preguntas.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Interés en solucionar problemas de salud.</li> <li>- Explicación obre procedimiento.</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Entrevista.</p>
--	--	--	---	-------------------------------------	---	---



## Anexo: 02

# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

## ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### Presentación

Bueno días Sr. (a), soy la Lic. **Enf. Robles Macedo Elizabeth Yovana**, quien en estos momentos me encuentro realizando un estudio de investigación a fin de obtener información acerca de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, consultorio de Crecimiento y Desarrollo, lo cual permitirá conocer su opinión presente a cuestionario por lo que se solicita su participación dando sus respuestas al cuestionario en forma veraz, expresándole que la información es de carácter confidencial solo para uso de estudio, agradezco anticipadamente su colaboración.

### INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas por la que se le solicita marcar con un aspa (x) la respuesta que considera correcta.

#### I. Datos Generales:

1. Edad: ..... (años).
2. Sexo: M ( )  
F ( )
3. Grado de instrucción: .....
4. Procedencia: Urbano : ( )  
Peri – Urbana : ( )  
Rural : ( )

#### II. Calidad de atención del personal de salud:

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

<b>A</b>	<b>HUMANA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Durante tu permanecía en el establecimiento el personal de salud fue amable, cortés y respetuoso lo cual favorece la confianza y seguridad en su persona					
<b>2</b>	Cuándo usted ha tenido alguna duda sobre cómo acceder a algún servicio o trámite, se ha sentido siempre escuchada y orientada.					
<b>3</b>	Siente Ud. que la atención que le brindo el personal de salud fue lo esperado.					
<b>4</b>	Cuando te atiende, el personal de salud te mira directamente y te llama por tu nombre					
<b>5</b>	Cuando el personal de salud atiende, le permite expresar tus preocupaciones y temores					
<b>6</b>	El personal de salud le saluda					

<b>B</b>	<b>TECNICO - CIENTIFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	Su atención se realizó respetando el horario de la cita.					
<b>8</b>	El personal de salud le brindo a Ud. instrucciones para que colaboren en la atención.					
<b>9</b>	El personal de salud resolvió sus dudas y expectativas en cuanto a la atención de su niño (a).					
<b>10</b>	El personal de salud demuestra seguridad cuando realiza la atención de su niño (a).					
<b>11</b>	El personal de salud domina el uso de los equipos e instrumentos utilizados durante la atención.					
<b>12</b>	En la atención que recibió, sufrió de algún daño (eventos adversos)					

<b>C</b>	<b>ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	La sala de espera es limpia y tiene buena ventilación					
<b>14</b>	Ud. realiza un pago para la atención de su niño (a).					



<b>15</b>	El personal de salud demuestra tener buenas relaciones laborales entre ellos.					
<b>16</b>	Observa que el personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del Centro de Salud					
<b>17</b>	Le brindan material necesario para que use en su hogar en el cuidado de su niño					
<b>18</b>	El ambiente es agradable para que su niño se distraiga, juegue y pueda participar en la evaluación					

### I. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

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

<b>B</b>	<b>TECNICO - CIENTIFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	¿La orientación, explicación e información recibida del personal de salud, sobre los pasos o trámites para la atención fue?					
<b>20</b>	¿Cómo fue la atención del personal de salud con respecto a la programación de su cita?					
<b>21</b>	¿La atención del personal de salud respecto a la privacidad durante su atención fue?					
<b>22</b>	¿La atención que le brindo el personal de salud fue?					
<b>23</b>	¿El personal de salud, respondió sus dudas o preguntas sobre su atención de salud fue?					
<b>24</b>	¿El personal de salud la confianza que le brindo fue?					
<b>25</b>	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del personal de salud fue?					
<b>26</b>	¿La explicación que el personal de salud le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran fue?					

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**Determinación de la Validez del Instrumento**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO,  
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE  
SALUD HUARUPAMPA, HUARAZ, 2021

1. El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales.
3. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.
4. La Hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con problema y a los objetivos planeados).
5. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto.
6. Los ítems están redactados correctamente.
7. Los ítems no despiertan ambigüedades.
8. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis.
9. La hipótesis esta formulada correctamente.

## RESULTADOS DE LA VALIDACION

### LEYENDA

### PUNTUACION

A: Adecuada

I: Inadecuado

Validez del contenido

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Mag. Libertad Molina Popayán	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2. Mag. Aníbal Minaya Serna	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3. Mag. Nelly Regalado Olivares	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4. Mag. María Pineda Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5. Mag. Alejandro Cano Mejía	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>TOTAL</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	8



1. Mag. Libertad Molina Popayán



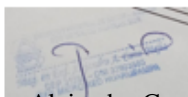
2. Mag. Aníbal Minaya Serna



3. Mag. Nelly Regalado Olivares



4. Mag. María Pineda Rodríguez



5. Mag. Alejandro Cano Mejía

## INTERPRETACIÓN

Según el resultado de la opinión brindada por los profesionales maestros en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, elegidos como jueces expertos para que evalúen los contenidos de los instrumentos de la presente investigación; en la valoración de los cuestionarios se ha logrado alcanzar la puntuación máxima que corresponde al 100% de un mínimo del 80%; en tal sentido, se concluye que, dichos instrumentos fueron validados, por ende, estuvieron en condición de ser aplicados. Así mismo, es necesario precisar que, en mérito al resultado obtenido no se requirió hacer uso de la prueba estadística propuesta

**Anexo: 04**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

YO..... Identificada con DNI: ..... Autorizo a la Lic. Enf. Robles Macedo Elizabeth, a realizarme una encuesta para obtener datos sobre el tema estudiar calidad de atención del personal de salud y a satisfacción del usuario externo, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, así mismo afirmo haber sido informado de los objetos del estudio, haber comprendido la importancia de tema y estar habilitada a desistir en cualquier momento.

-----

Firma de la Paciente

-----

Lic. Enf . Robles Macedo Elizabeth