



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Para optar el grado académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentada por:

Agip Guevara, Lidia

Chamorro Valladares, Consuelo Carolina

Asesora: Dra. Oriana Rivera Lozada de Bonilla

Lima, Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme, por darme fortaleza para avanzar y no desfallecer ante los reveses de la vida.

A mis hijos: Cristian y Akemi por ser mi motor y motivo de mi mejora profesional.

A mi esposo por su tiempo y comprensión.

Lidia Agip Guevara

Al ser más sublime e inmortal Dios, quien guía mi camino.

A mis padres hoy ángeles que me acompañan en mí día a día, a mis hermanos seres a los que amo.

A todos los que colaboraron en brindarme lo mejor de ellos para hacer realidad este objetivo en mi vida.

Consuelo Carolina, Chamorro Valladares

AGRADECIMIENTO

A Dios por un sublime amor, y guiarnos en nuestro día a día.

A la Dra. Oriana Rivera Lozada de Bonilla, por el asesoramiento durante la realización del presente estudio de investigación.

A los pacientes que son la razón de ser de nuestra carrera profesional, impulsores para seguir dando lo mejor de nuestra carrera.

A los usuarios externos de los servicios de enfermería del centro de salud materno infantil de Magdalena por su participación en el estudio y permitirnos conseguir la información pretendida para mejorar la atención a los usuarios.

Las Autoras.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quienes firman, Lidia Agip Guevara, identificad con el documento nacional de identidad N° 40703289; Consuelo Carolina Chamorro Valladares, identificada con documento nacional de identidad N°04072131; Declaramos que la presente Tesis: "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019" ha sido ejecutada por nosotras, utilizando la literatura científica concerniente al tema, precisando la bibliografía mediante las reseñas bibliográficas que se establecen al final de la presente tesis de investigación. En efecto, los datos y el contenido, para los aspectos legales y académicos que se desglosan de la tesis son de nuestra competencia.



Lidia Agip Guevara
DNI: 40703289



Consuelo Carolina Chamorro valladares
DNI: 04072131

INDICE GENERAL

	Pag.
CAPITULO I: EL PROBLEMA.	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Bases legales.....	17
2.2.1.- Normas nacionales.....	17
2.2.2.- Normas internacionales.....	17
2.3.-Bases teóricas.....	18
2.4. Formulación de hipótesis.....	33
2.4.1. Hipótesis general.....	33
2.4.2. Hipótesis específicas.....	34
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	36
2.6. Definición de términos básicos.....	37
CAPITULO III: METODOLOGÍA.	40
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	40

3.2. Diseño de la investigación.....	41
3.3. Población y muestra de la investigación.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.4.1.- Descripción de instrumentos.....	44
3.4.2. Validación de instrumentos.....	45
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	48
4.1. Procesamiento de datos: Resultados.....	48
4.2. Prueba de hipótesis.....	63
4.3. Discusión de resultados.....	75
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	87
ANEXOS.....	95
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2: Instrumento 1	98
Anexo 3: Instrumento 2	100
Anexo 4: Validez del instrumento	102
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	113
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	114

INDICE DE CUADROS

	Pag.
Cuadro 1. Muestra por estratos.....	41
Cuadro 2. Coeficiente de cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.....	44
Cuadro 3. Coeficiente de cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según edad y sexo. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	48
Tabla 2. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según estado civil y grado de instrucción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.	49
Tabla 3. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según seguro y consultorio. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	50
Tabla 4. Medidas de resumen de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.	51

Tabla 5. Niveles de calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	52
Tabla 6. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	53
Tabla 7. Niveles de satisfacción del usuario externo según edad y sexo. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	55
Tabla 8. Niveles de satisfacción del usuario externo según estado civil y grado de instrucción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	55
Tabla 9. Niveles de satisfacción del usuario externo según seguro y consultorio. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.....	56
Tabla 10. Medidas de resumen de los puntajes de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.....	57
Tabla 11. Niveles de satisfacción del usuario externo en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	58
Tabla 12. Niveles de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.....	59

Tabla 13. Prueba de normalidad de los puntajes de las variables y sus dimensiones en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	61
Tabla 14. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.....	64
Tabla 15. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	66
Tabla 16. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	68
Tabla 17. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	70
Tabla 18. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	72

Tabla 19. Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión aspecto tangible. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	74
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Distribución de la muestra según los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	52
Figura 2. Distribución de la muestra según niveles de calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	53
Figura 3. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	54
Figura 4. Distribución de la muestra según los puntajes de la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	58
Figura 5. Distribución de la muestra según niveles de satisfacción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	59

Figura 6. Niveles de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	61
Figura 7. Histograma de distribución de los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	62
Figura 8. Histograma de distribución de los puntajes de satisfacción del usuario externo en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	63
Figura 9. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	65
Figura 10. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	67
Figura 11. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019	69
Figura 12. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el Centro de salud	

materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud
Lima Centro, 2019 71

Figura 13. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y
satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el Centro de salud
materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud
Lima Centro, 201973

Figura 14. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y
satisfacción del usuario externo en su dimensión aspecto tangible en el Centro
de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de
Salud Lima Centro, 2019 75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019. Tipo de estudio aplicada, de enfoque Cuantitativo y nivel correlacional. El diseño de investigación es no experimental y transversal. Para la muestra se utilizó el paquete estadístico STAT, nos arrojó una muestra de 261 usuarios a encuestar. Empleando el muestreo de tipo aleatorio simple estratificado, fue seleccionada de modo aleatorio para obtener cada estrato (consultorio). La técnica utilizada fue la Entrevista y el instrumento el Cuestionario tipo escala de Lickert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Resultados: En el análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo se encontró el Rho de Spearman de 0.594 con una probabilidad de error: p de $0.000 < 0.01$; afirmando que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019. Concluyendo que la calidad de atención tiene significancia con la satisfacción de la atención que presta la enfermera al usuario externo.

Palabras Claves: Calidad del cuidado, Satisfacción del usuario, Atención de enfermería.

SUMMARY

This research work is aimed at objective: Determining the relationship between the quality of nursing care and the external user satisfaction of the Magdalena Child Maternal Health Center - DIRIS LC, 2019. Applied study type, Quantitative approach and correlational level. The research design is non-experimental and cross-cutting. For the sample the STAT statistical package was used, we were shown a sample of 261 users to be surveyed. Using stratified simple random type sampling, it was randomly selected to obtain each stratum (consultation). The technique used was the Interview and the instrument the modified Lickert Scale Questionnaire, applied with informed consent. Results: In the analysis of correlation between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user. Spearman's Rho was found at 0.594 with an error probability: p of 0.000 < 0.01 ; stating that there is a significant and direct relationship between the quality of nursing care and the External User Satisfaction of Magdalena's Child Maternal Health Center - DIRIS LC, 2019. Concluding that the quality of care has significance with the satisfaction of the nurse's care to the external user.

Keywords: Quality of care, User Satisfaction, Nursing Care.

INTRODUCCIÓN

La institución prestadora de servicio de salud interesada en garantizar la efectividad de la atención y eficiencia en la gestión, el personal de salud debe conocer la percepción de los pacientes respecto a los procesos asistenciales. Exigiendo la determinación y supervisión de los parámetros de calidad y satisfacción de los usuarios relacionados con la infraestructura, equipamiento, procesos y personal salud.

La calidad de atención en relación a los servicios de salud debe ser sostenible y su evaluación constante e ir perfeccionándose, con el propósito de obtener la satisfacción de las necesidades de los usuarios, basada en principios de ética, oportunidad, equidad, integralidad y accesibilidad. Consideramos que la calidad es parte del propósito y requisito que deben establecer para el cumplimiento de toda organización al cubrir las necesidades a todas las personas a las cuales se presta los servicios.

Consideramos que tanto la calidad de atención como la satisfacción de los usuarios externos engloban diversos componentes. Muchos estudios realizados sobre ambas variables han determinado que existe una relación directa entre ellas.

El estudio titulado "Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019", su objetivo general fue: Determinar la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019.

Para mejorar la comprensión del presente trabajo se divide en cinco capítulos:

En el capítulo I: Se precisa lo relevante del planteamiento del problema, con la descripción de la realidad problemática del estudio, esto nos lleva a la formulación de las preguntas de investigación, establecer así mismo los objetivos de la investigación y dar una justificación para su realización.

En el capítulo II: Mediante el Marco teórico, presentamos los principales antecedentes de investigación relacionados a las variables tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas con información actualizada y especializada de los temas, bases legales y la formulación de las hipótesis de investigación, operacionalización de variables e indicadores y definición de términos básicos.

En el capítulo III: Se describe la Metodología. Se especifica el tipo, nivel y diseño de la investigación utilizado, se determina la población y la muestra del estudio; así como se describen los instrumentos de recolección de datos, la delineación, validación; las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV: Se muestra los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la muestra, la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

En el capítulo V: Se presenta detalladamente las conclusiones basadas en los objetivos planteados y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo de la salud y la evaluación de su calidad han recibido una mayor atención, no sólo por exigencia de las instituciones sino también por la demanda de los mismos usuarios. Este empoderamiento del usuario del servicio de la salud ha exigido una mayor atención no sólo en infraestructura y dotación de medicamentos, sino también y, de forma especial, en mejor capacitación del servidor de la salud. Respecto a la calidad del servicio de la salud, una definición representativa es la que brinda Donabedian¹, para quien la calidad de la atención en salud consiste precisamente en aplicar el conocimiento científico y tecnológico del campo de la medicina y áreas afines de modo que la persona obtenga y conserve un bienestar físico, evitando el riesgo de contraer enfermedades.

En el logro de la calidad en el servicio de la salud es fundamental el rol de los servidores. Entre estos, el profesional formado en el campo de enfermería es uno de los pilares de la salud, por lo que en la calidad de la atención en el cuidado de enfermería tienen protagonismo variados elementos: La naturaleza en sí del cuidado, la fundamentación de la prestación del servicio de salud, el propósito que se persigue, la toma de decisiones y su aplicación basada en la práctica de conocimientos científicos, así como un adecuado empleo del recurso tecnológico y la dotación de personal necesarios de acuerdo con la capacidad de resolución y las normas legales existentes².

La calidad de un servicio se puede observar en la satisfacción percibida por el usuario o consumidor. En un establecimiento de salud, esta calidad del servicio será percibido por el usuario en la medida que reciba una adecuada

atención sanitaria y se satisfagan las expectativas que demanda de ese servicio. Será la satisfacción del usuario, medida a través de unos indicadores específicos, la que ofrezca una información sobre la calidad del servicio; esta percepción de satisfacción puede involucrar los ámbitos que comprenden a estructura, el proceso y el resultado ³. En suma, la percepción de satisfacción que tenga un usuario es una respuesta actitudinal y de valoración que una persona tiene respecto a la atención que recibe; esta valoración se construye a partir de la contrastación entre juicio de valor que este construye considerando las exigencias y expectativas, así como las necesidades satisfechas en su interacción con los agentes del servicio ⁴.

En el ámbito internacional, una investigación realizada por Maggi ⁵, en el 2018 en su estudio, tuvo como objetivo realizar una evaluación del nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, en Guayaquil, 2017. La muestra fue de 357 apoderados de los niños y se empleó la metodología SERVQUAL. La investigación fue transversal y analítica. El resultado reveló la presencia de insatisfacción por parte de los usuarios específicamente en la dimensión de tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía. Respecto a la capacidad de respuesta del usuario, se observó una satisfacción parcial lo que significaba que existía calificación baja en expectativas cubiertas. Por lo que propuso garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar a todo el personal.

En el establecimiento de salud materno infantil de Magdalena, tiene asignado una población de 71 056 habitantes ⁶, cifra en la que está incluida parte de la población del distrito de Pueblo Libre.

En el Centro Materno Infantil de Magdalena, existe déficit del número de profesionales de Enfermería (siete enfermeras nombradas y cuatro enfermeros por partida 99), quienes realizan múltiples funciones, en todas las etapas de vida, estrategias sanitarias y escenarios que desempeña el profesional de Enfermería; lo que genera una sobre carga laboral que a su vez conlleva a la producción de circunstancias o escenarios estresantes para el profesional en ejercicio, lo que repercutiría en la calidad del cuidado de enfermería brindado a los usuarios.

En el quehacer diario el profesional enfermero(a) del Centro de Salud de Magdalena generalmente menciona las siguientes frases: “Estoy cansada, es mucha carga de trabajo...”, “Me siento impotente por no poder ofrecer un servicio ideal a todos los pacientes porque tengo que realizar mis funciones apurada, ya que me llaman de Tópico, del área de tuberculosis, para la atención inmediata de recién nacido, etc., y los pacientes de vacunas me apuran, ya que afuera están esperando los padres con sus hijos pequeños...”, “Los servicios no están equipados de forma adecuada para brindar cuidados con calidad...”, “Nos falta tiempo para la parte administrativa”, “La jefa de enfermería tiene que realizar actividades asistenciales por la alta demanda de usuarios dejando de lado las tareas de gestión”

En cuanto a cómo se percibe la calidad del servicio de enfermería, algunos usuarios refieren: “La señorita enfermera siempre está ocupada, la llaman de aquí, la llaman de allá y a veces no nos escucha con atención...”, “Las enfermeras nos hacen esperar mucho tiempo cuando se van atender a los recién nacidos”, “algunas enfermeras atienden bien”, etc.

Si deseamos elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, será imprescindible conocer sus exigencias y necesidades para evaluarlas y adecuar

o mejorar todos los aspectos observados. Por tanto, es de mucho valor estar al tanto sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional enfermero(a) con el fin de optimizar la satisfacción del usuario externo. La mejora de esta conexión entre calidad y satisfacción debe ser abordada como parte de su rol gestor de enfermería.

Al revisar la literatura científica se observa que se han realizado estudios sobre la relación de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo en hospitales, tanto en el ámbito peruano como extranjero. Sin embargo, hay pocos estudios respecto al tema en el primer nivel de atención.

Frente a toda esta problemática que se viene viviendo a diario en el establecimiento de salud de Magdalena, surge la expectativa de plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro (DIRIS LC), 2019?

Esta investigación permitirá que, desde la gestión de enfermería, se vaya fomentando, corrigiendo o eliminando prácticas que afectan la satisfacción del usuario en el primer nivel de atención y la calidad de atención del profesional de enfermería en las diferentes estrategias sanitarias y escenarios de intervención.

Los hallazgos que resulten de este trabajo de investigación podemos emplearlos para influir de modo positivo en la satisfacción del usuario y, por ende, en la calidad del cuidado proporcionado por las(os) Licenciadas(os) en Enfermería.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019?

1.2.2. Problemas específicos:

- 1) ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019?
- 4) ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019?
- 5) ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

- 1) Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 2) Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 3) Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 4) Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 5) Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

a. Justificación legal

En el Perú la administración del servicio de salud de la mayoría de los pobladores es el Estado. A través de una normatividad sobre los servidores de la salud; las obligaciones y los derechos de los usuarios, se busca que la atención brindada conlleve a una satisfacción plena del usuario externo. Entre estos documentos normativos se encuentran la Ley General de Salud N° 26842 y la Política Nacional de Calidad en Salud aprobada por RM N° 727-2009/MINSA. Los servicios de salud, particularmente en la atención primaria de enfermería están regulados, por ello es indispensable tener una evaluación constante para conocer si realmente el usuario externo, después de ser atendido, consigue una percepción satisfactoria del servicio que se previó como garantizado.

b. Justificación teórica.

Al realizar la búsqueda de estudios de investigación sobre calidad y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud materno infantil de Magdalena, no se han encontrado estudios que se hayan realizado, lo cual nos motivó a ejecutar el presente trabajo de investigación, el mismo que será un aporte documentario y contribución institucional, así mismo al realizar comparación con estudios similares aportará información para futuros trabajos de investigación. Nuestro estudio permitirá conocer cómo se presenta la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud materno infantil de Magdalena. Nuestra perspectiva es conseguir una calidad del cuidado de enfermería, siendo esto uno de los

principales retos que debe asumir la enfermera desde el rol gestor de los servicios de salud. Por esta razón, los resultados que se obtengan en el presente estudio contribuirán en la toma de decisiones, mejorando la eficiencia en la gestión sanitaria.

c. Justificación práctica

Esta investigación constituirá un aporte concreto para mejorar la calidad y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena. Es importante conocer la calidad de atención del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud materno infantil de Magdalena. Las actividades en este centro de salud son un espacio que el profesional de enfermería de esta jurisdicción debe abordar como parte de su rol gestor.

Este estudio permitirá que, desde la gestión, se vaya fomentando, corrigiendo o eliminando prácticas que afectan la satisfacción del usuario y la calidad de atención del profesional de enfermería en las diferentes estrategias sanitarias de salud. Si se atiende la práctica del profesional que brinda la atención en el primer nivel, será posible identificar los factores mejorables, atenderlos y ofrecer las pautas para conseguir en el usuario una percepción de seguridad y satisfacción plena del servicio y, en consecuencia, satisfacer la necesidad del servicio con la calidad requerida por el profesional de enfermería. La intención será que las Instituciones y jefaturas a cargo del servicio de enfermería de los establecimientos de salud del primer nivel de atención tomen decisiones con diferentes aliados y formulen estrategias orientadas a fortalecer y mejorar la calidad de atención.

1.5. Limitaciones de la investigación

Hubo limitación para el diseño de estudio; debido a que son escasos los instrumentos para la valoración de la calidad de atención de enfermería en el primer nivel de atención. Según la literatura revisada, hay varios estudios sobre calidad de atención de enfermería en diferentes establecimientos de salud de nivel II, pero pocos en el primer nivel de atención.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Maggi⁵, en el 2018, en su investigación: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, tuvo como objetivo central realizar una evaluación del nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, en Guayaquil, 2017. La muestra estuvo conformada por 357 apoderados de los niños y se empleó la metodología SERVQUAL. La investigación fue transversal y analítica. El resultado revela la presencia de insatisfacción por parte de los usuarios específicamente en la dimensión de tangibilidad al mostrar una diferencia de 0.1575 entre expectativa y percepción. En la dimensión de fiabilidad se consideró al usuario insatisfecho con una diferencia de 0.5675. Respecto a la capacidad de respuesta del usuario se observó que una satisfacción parcial y se mostró una valoración de -0.162, lo que significaba que existía calificación baja en expectativas cubiertas. La dimensión de seguridad se observó cómo insatisfecha, pues presentó un valor de 0.5933, y respecto a la dimensión de empatía hubo una insatisfacción, obteniendo como resultado de 0.054 y llegó a las Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Cruz⁷, el 2014, en su estudio: “Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF)

en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014". Su propósito fue conocer la relación entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción del usuario de la estrategia salud de la familia. En esta evaluación se consideraron las variables: Calidad de atención, cuyas dimensiones fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía y receptividad, y por otro lado, la Percepción de la satisfacción de los usuarios, cuyas dimensiones fueron la percepción tanto cognitiva como afectiva. El instrumento utilizado fue un cuestionario y su muestra estuvo constituida por 210 usuarios. Los resultados revelaron que el 28.8 % de usuarios encuestados se siente muy insatisfecho en relación a la calidad del servicio en enfermería, aunque consideraba que la atención en general era regular. Asimismo, el 31.6 % de los usuarios insatisfechos calificaba la atención en el primer nivel de enfermería como mala. Finalmente, el 29.2 % de los encuestados manifestó su satisfacción y consideraba que la atención era buena. Entre las principales conclusiones tenemos que la calidad de atención sí presenta una relación significativa con la percepción de la satisfacción que tiene el usuario de la referida estrategia de salud. Cabe señalar que en este estudio el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significativa de 0,01 (bilateral), y un nivel de relación de 0,475; datos que reflejan que la correlación entre las variables estudiadas es moderada. Se destaca que la percepción de la calidad de atención de la estrategia de salud familiar fue valorada por los usuarios como de mala calidad (43 %) y casi la mayoría de los encuestados califica la atención en enfermería como de muy insatisfecho e insatisfecho (49 %).

Santana et al⁸, en el 2013 elaboraron su artículo de investigación: "Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil, 2013".

Su principal objetivo fue realizar una evaluación de la calidad del cuidado de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Esta investigación fue de tipo trasversal y contó con 275 usuarios en condición de paciente internado. Para los datos utilizaron de modo simultáneo tres instrumentos con el fin de asegurar la objetividad de los mismos. Los hallazgos del estudio mostraron un predominio de medianas 4 y 5 (92 %) en todos los dominios. Estos datos muestran la presencia de un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes respecto al cuidado de enfermería que reciben. La relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario fue obtenida mediante el cálculo de la correlación de Spearman. Se concluyó que, pese a la deficiencia en el logro de la calidad que no fue en el grado óptimo, se pudo evidenciar un alto nivel de satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería, hecho que mostraría una predisposición y actitud favorable a la recepción del servicio de salud.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Maldonado⁹, el 2016 realizó el estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2016”. Su objetivo consistió en observar si se presenta una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, ubicado en la provincia del Callao. Se empleó una metodología de investigación básica, de tipo descriptivo correlacional, de corte trasversal y de diseño no experimental. Como muestra se contó con un grupo constituido por 44 pacientes. En este trabajo la técnica utilizada fue la

observación y la encuesta, y como instrumento para la recolección de datos se empleó una lista de chequeo y el cuestionario. Este estudio permitió concluir que existe una relación moderada ($r = 0.718$) y significativa ($p < 0.05$) entre las variables de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Alberto Sabogal Sologuren del Callao.

Rosales¹⁰, en el 2016 desarrolló su tesis: “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. Su principal objetivo fue determinar el nivel de la calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario de este hospital, particularmente, el adulto mayor que es paciente del servicio de medicina. La investigación se realizó entre enero y julio del año 2016. Su base teórica fue fundamentalmente el estudio de Donabedian. Esta investigación aplicada fue de tipo descriptivo y de corte transversal; entre las técnicas se empleó la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario. La muestra la conformaron 60 pacientes adultos mayores. Resultados: El 6.67% de los encuestados perciben que la calidad de atención es moderada al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia mientras que el 93.33% percibe que el nivel de atención es alto. En cuanto a los niveles de satisfacción al cliente, se tiene que el 6.67% de los encuestados perciben una mala satisfacción, mientras que el 6.67% percibe un regular nivel de satisfacción y el 86.67% percibe que presenta excelente nivel de satisfacción. Las conclusiones son: Existe una moderada relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia con una rho, 661, $p = 0,00$.

Sifuentes¹¹, en el 2016 desarrolló su investigación: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de la ciudad de Trujillo. Los datos fueron recolectados mediante dos instrumentos: a) la escala de satisfacción del usuario, b) instrumento para medir la calidad de cuidado basado en el enfoque teórico de Donabedian. Entre las principales conclusiones, se tiene que existe un 51% de los usuarios del hospital que presentan un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8% considera que la atención alcanza un nivel satisfactorio, el 5.2% tiene un nivel muy satisfactorio, mientras que un 16% de pacientes muestra insatisfacción en el cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios internados en el hospital, que representan un 72.2%, refiere que sí han sido atendidos con una regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% considera que la atención recibida fue de buena calidad y el 10.8% califica esa atención de mala calidad. La conclusión general es que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Fabián¹², el 2015 realizó en Trujillo, el estudio: “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén, La Esperanza, 2015”. El propósito central de esta investigación fue determinar si existe una relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado en enfermería en los pacientes hospitalizados en el Hospital Jerusalén del distrito de La Esperanza. Este estudio fue de tipo cuantitativo retrospectivo, con un diseño descriptivo correlacional. Se contó con

una muestra de 142 usuarios internados en el referido hospital, a los cuales se les pidió responder a las encuestas que sirvieron como instrumentos para recolectar los datos. Se concluyó que el nivel de satisfacción percibida del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada es de nivel medio, pues fue el 42 % de usuarios el que manifestó su satisfacción del servicio como de calidad regular. Con relación al nivel de la calidad del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada, este obtuvo un nivel alto en la apreciación, el cual alcanzó a un 44 %. Finalmente, se pudo identificar, a partir de los datos observados sobre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado en enfermería que recibe el paciente internado en el hospital, que sí existe una relación entre las mencionadas variables, conclusión basada en el valor de $P=0.004$ y con una correlación del 0.237 moderada y una significancia del 0.01.

Urrutia ¹³, en el 2015 realizaron el estudio titulado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital La Caleta, 2015”. En este estudio se abordaron igualmente las variables, pero con una población en edad avanzada. El propósito fundamental de este trabajo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería relacionada con el grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, en el departamento de Áncash, 2015. Este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 217 usuarios adultos. Para recolectar los datos se emplearon dos instrumentos: a) una encuesta que ayude a identificar el nivel de calidad del cuidado y b) otra para conocer el grado de satisfacción. Los resultados fueron que el 93% de pacientes califica la calidad del cuidado de enfermería como bueno, mientras que el 7% lo valora como regular. En general, el grado de

satisfacción de los pacientes alcanza el 86%, pues de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13% poco satisfecho y el 1% insatisfecho. En cuanto a la relación existente entre las variables estudiadas, el 77,1% califica la calidad del cuidado en enfermería como bueno y muestra un grado de satisfacción del usuario, y se observó un 1,4% el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería es calificada como bueno y regular con una significancia estadística $p < 0,05$. Los resultados revelan que la mayoría de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería guardan relación con la satisfacción del usuario, pues su relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$ y en su mayor parte las dimensiones de satisfacción del usuario presentan relación estadística significativa respecto de la calidad del cuidado de enfermería en la atención percibida por el usuario.

2.2. Bases legales

2.2.1. Normas nacionales

- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- R.M. 519- 2006/MINSA - Sistema de gestión de la calidad en salud.
- R.M. N° 640-2006/MINSA – Manual para la mejora continua de la calidad.
- RM N° 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud aprobada.
- R.M: N° 527-2011/MINSA - Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

2.2.1. Normas internacionales

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).
- La Norma ISO 9001:2015 que establece los requerimientos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) Modelo para Acreditación de Instituciones de Salud.
- European Foundation for Quality Management 2013 (EFQM) Para la Gestión de la calidad y excelencia de organizaciones.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Calidad

2.3.1.1. Conceptos de calidad

Generalmente, la calidad es conceptualizada como la realización plena de funciones, la presencia de todas las cualidades de un producto o servicio prestado, la ausencia de aspectos deficitarios que ocasionarían una baja satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. Este concepto de calidad presenta un elemento subjetivo, en tanto que todos los individuos pueden tener una apreciación particular, distinta en cuanto a su experiencia y desarrollar un juicio de valor sobre productos o servicios determinados¹⁴.

La Real Academia Española¹⁵, en su diccionario general, define la calidad como una condición peculiar, “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

La calidad de los productos y servicios ofrecidos por una entidad o institución está determinada por la capacidad de estos en brindar satisfacción a las necesidades y expectativas de los clientes; este conjunto de

expectativas no solo puede ser previsto por el servidor ofertante del producto o servicio, sino que deben considerarse incluso las situaciones nuevas e imprevistas que pudieran surgir y que podrían afectar su percepción. La calidad de los productos y servicios, por tanto, incluye tanto su función y previstos en brindar satisfacción del usuario o cliente, como también en su valor percibido al atender situaciones no previstas de la situación¹⁶.

Donabedian¹⁷ en 1980, definió la calidad de atención como aquella situación nueva de disfrute y logro de todas las expectativas en torno a un servicio o producto y a la cual se busca trasladar a un cliente; el objetivo es brindarle el mayor número de indicadores de satisfacción, todo después de un balance en la producción del bien o servicio.

Para Ishikawa¹⁸, la calidad debía ser un proceso permanente y susceptible de alcanzar metas cada vez más lejanas. Para este autor, la calidad es el resultado de la percepción global del cliente, desde que empieza a tener contacto con el producto o servicio hasta que este culmina; por ello, el primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor.

Para Crosby¹⁹, la calidad de un proceso o conjunto de actividades consiste en hacerlo bien a la primera vez. La calidad consiste en el cumplimiento del mayor número de exigencias del cliente, disponer de todos los aspectos previstos para contrarrestar posibles defectos, de modo que se obtenga bienestar.

Para Juran²⁰ la calidad es la ausencia de deficiencias que adoptan la forma de retraso en las entregas, fallo durante los servicios, facturas incorrectas, etc. En suma, la falta de calidad es el conjunto de factores

minúsculos, pueden afectar cualquier detalle o etapa de la elaboración del producto o diseño del servicio.

2.3.1.2. Calidad de atención en salud

La calidad de la atención en salud puede ser fácil de comprender, pero difícil de definir debido a las diferentes percepciones que se pueden tener, ya sea desde el panorama del paciente, del profesional de la salud o de la parte administrativa de una institución de salud²¹.

De acuerdo con Llinás²², la calidad en la atención de un cliente, ya sea para brindar un producto o servicio, ser considerada no solamente para satisfacer una necesidad específica o una expectativa, sino como parte del conjunto de hechos orientados a conseguir una mejor calidad de vida de las personas; en este enfoque, lo más importante de un producto o servicio está en su potencialidad para obtener el bienestar de la gente. Dicho de otra manera, la calidad debe estar centrada en el usuario o cliente que, en nuestro caso, corresponde al área de la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud²³, la calidad es: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

En el caso del Perú, en la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA²⁴, se anota que la calidad de la atención comprende el conjunto de acciones a cargo de una entidad de salud y el servicio médico que contribuye al proceso

de atención del paciente, atención no solo en aspecto personal sino también en la aplicación de técnicas propias del servicio de salud, y que comprende a todos los que intervienen en la prestación del servicio, incluido el proveedor de insumos; todo lo cual debe enmarcarse en lineamientos generales de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

En pocas palabras, la calidad de atención de salud comprende las diversas formas de disponer de recursos materiales y técnicos para cubrir las necesidades de los usuarios externos en cuanto a la oferta para conseguir bienestar físico, contando con una base científica y orientada a obtener el mayor grado de satisfacción del usuario del servicio de salud²⁵.

Donabedian¹ señala que “la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”.

2.3.1.3 Calidad del cuidado de enfermería

Para la OMS²⁶, la atención en enfermería comprende el servicio ofrecido a personas de diferentes edades, de procedencia social, económica y geográfica. Abarca la promoción de la salud de niños, adultos y ancianos, hombres y mujeres, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

El cuidado del enfermero comprende un conjunto de funciones que cumple un profesional de la Enfermería, en dos aspectos fundamentales como son la atención que brinda al paciente que acude a un establecimiento

de salud en el campo de las buenas relaciones personales y sobre la base de su capacitación técnico-científica respecto al cuidado de la salud, la prevención, reducción de riesgos de enfermedades y preservación del bienestar físico; su rol profesional es contribuir al bienestar general de la salud del paciente o usuario buscando su máximo grado de satisfacción ².

De acuerdo a Henderson²⁷, La calidad de atención de enfermería se puede evidenciar en el número máximo de respuestas positivas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, esto desde la disponibilidad de la infraestructura adecuada, el acceso a los recursos necesarios para su recuperación, rehabilitación o para recibir orientación en la preservación de la salud y así obtener el máximo grado de desarrollo de satisfacción, para el usuario externo como para los profesionales.

La evaluación de la calidad en el cuidado de enfermería debe considerar entre sus elementos a la naturaleza del cuidado en sí, el motivo por el cual se despliega la atención, el propósito que se persigue, la toma de decisiones y su aplicación basada en la práctica de conocimientos científicos, el apropiado uso de la tecnología, así como la dotación personal necesarios de acuerdo con la capacidad resolutive y las normas legales existentes. La gestión del cuidado profesional de la enfermería es la aplicación de competencias personales y técnicas para organizar, coordinar y articular un cuidado terapéutico en los variados campos de cuidado orientados a asegurar el bienestar físico de la persona².

La calidad de atención en los servicios de enfermería es concebida como la calidad en el servicio de atención del profesional de la enfermería como “la atención oportuna, razonada, personalizada, humanizada, continua y

eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para un ejercicio profesional competente y responsable”²⁸.

2.3.1.4. Modelos de evaluación de la calidad de servicio

Según la literatura, existen varios modelos para evaluar la calidad de un servicio. Entre los modelos más utilizados tenemos:

A.- El modelo de calidad de la atención médica. Donabedian²⁹, en 1966 propuso tres aspectos en los que nos podemos focalizar para conocer la calidad de la atención en salud: la estructura, el proceso y el resultado.

En la estructura, considera la cantidad del personal de servicio, los recursos materiales, tecnológicos y organizacionales con los que cuenta un establecimiento para atender a los usuarios. **En el proceso** incluye todas las acciones que despliega el personal de salud en su relación de atender a los usuarios de los servicios, a su habilidad para ejecutar las tareas y al trato personal que mantienen. Los **resultados** comprenden todos los cambios obtenidos en la percepción del usuario respecto al servicio recibido; para conocer estos resultados se puede medir la satisfacción del usuario y del personal de salud, y el bienestar conseguido como producto de la relación entre el personal de salud y el usuario.

B.- El modelo nórdico de Grönroos.

Grönroos³⁰ propuso en 1984 un modelo denominado “Modelo de la calidad percibida del servicio” (PSQM), que determina la calidad del servicio sobre la base de tres componentes:

- La calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio²⁹. Está referida al “qué”, representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra³⁰.
- La calidad funcional, representa el “cómo” el beneficiario toma y aprecia el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento.
- La imagen corporativa, representa la consecuencia de cómo el usuario percibe a la empresa a través del servicio que brinda, afecta su percepción de la calidad del servicio y está relacionada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia anterior o por la comunicación que haya admitido.

C.- Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin del 2001

El modelo tiene como base el conjunto de percepciones del usuario sobre la calidad del servicio. Con estas percepciones se evalúa el desempeño del servicio brindado por el personal de salud en diversos niveles que, en suma, se combinan para llegar a obtener una evaluación global. Para este modelo es muy importante la investigación cualitativa y empírica, en la que se considera la calidad del servicio como un nivel superior integrado por dimensiones y subdimensiones. Las tres dimensiones principales lo constituyen la calidad de la interacción, el ambiente físico y calidad de los resultados. El modelo jerárquico y multidimensional es una de las propuestas que hoy se considera como fiable para medir la calidad del servicio³⁰.

2.3.1.5. Dimensiones de la calidad

Entre las opciones más destacables para medir la calidad en salud, la propuesta por Donabedian³¹, continúa gozando en nuestros días de mayor aceptación. Este autor propone las siguientes tres dimensiones:

Dimensión técnico-científica. Se refiere al aspecto científico-técnico del cuidado como: La expresión de la adecuación del servicio que se brinda, los avances científicos y la capacidad de los trabajadores de la salud; la estructura física, los servicios de particularidades básicas como: eficacia, efectividad, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

Dimensión humana. Se refiere al grado de interacción y comunicación que se da entre el usuario y el personal de salud, esto comprende una adecuada relación interpersonal, la cual tiene las siguientes particularidades: Información completa y veraz; Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; empatía, amabilidad, ética en la atención que ofrezca lo que influirá determinadamente en la satisfacción del usuario.

Dimensión del entorno. Se refiere a las facilidades que la institución sitúa para la mejor prestación de los servicios y que crean valor agregado para el paciente a costos moderados y sostenibles. Implica un nivel primordial de bienestar, limpieza, ambientación, orden, privacidad y el componente de confianza que percibe el beneficiario por el servicio.

2.3.2. Satisfacción del usuario

2.3.2.1. Conceptos de satisfacción

La Real Academia Española¹⁴, tiene entre sus acepciones de satisfacción a la “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria”, “cumplimiento del deseo o del gusto”.

Un determinado grado de satisfacción es el resultado de un proceso que empieza en el sujeto, en este caso el usuario del servicio de salud, y que culmina en la percepción de bienestar que consigue en esa relación con el personal de servicio en un entorno específico. Esta evaluación es un fenómeno de naturaleza subjetiva, y depende de las expectativas que haya tenido el sujeto y por tanto puede variar de acuerdo con el contexto cultural del cual forma parte³².

Para Kotler³³, la percepción de satisfacción se puede orientar hacia el agrado o desagrado, resultado que se obtiene a partir de la valoración de las expectativas cumplidas. De este modo, si se han logrado cumplir pocas expectativas, se tendrá a un usuario poco satisfecho, o a la inversa, si se han cubierto la mayoría o todas las expectativas, se podrá concluir que el usuario o cliente quedó altamente satisfecho por la organización.

Debemos recalcar que la satisfacción es una condición subjetiva del sujeto, la cual está conformada por elementos cognoscitivos y afectivos, involucrados en una experiencia de consumo, es decir, a partir de un hecho utilitario. La evaluación de la calidad de un producto está, en consecuencia, asociada a un juicio que puede mutar en el tiempo, de acuerdo con factores nuevos con lo que relacione la experiencia³⁴.

2.3.2.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un sentimiento que se da como resultado al observar si se cumple con las expectativas del cliente en cuanto a los productos y servicios brindados. Por tanto, la satisfacción dependerá de la realización de diversos criterios que cubran las necesidades del cliente como aspectos de orden moral, cultural, personal y de sanidad. De la forma en que se cumpla con estas expectativas dependerá el nivel de satisfacción de los usuarios³⁵.

Thompson et al³⁵, sostienen que la satisfacción de un usuario está condicionada, en primer lugar, por sus expectativas que desea se satisfagan y en segundo lugar por la calidad de los servicios y productos en sí. El usuario sentirá satisfacción del servicio o producto si cubre o no, o en el mejor de los casos excede sus expectativas.

Para Delbanco et al³⁵, consideran a la satisfacción del usuario como el resultado más importante de la prestación de un servicio óptimo, ya que de ello dependerá el comportamiento del cliente. Por tanto, el comportamiento del cliente puede estar influenciado por su satisfacción. Una de esas actitudes del usuario será el de estar dispuesto a pagar un determinado precio por el servicio o producto, así como en el hecho de que se fidelice su relación como cliente, incluso en su condición de ser un recomendador del servicio hacia su entorno. Dicho en otras palabras, la satisfacción del usuario va más allá de un hecho específico, local y transitorio, pues puede repercutir en un espacio social más amplio y tener una gran duración en el tiempo.

Según Cantú³⁶, la calidad de servicio o satisfacción es complicada de evaluar a través de indicadores objetivos, esto debido a que los datos no son susceptibles de sumar como cualquier otra cifra, sino que implica una detenida

observación, análisis y proyección casi inmediata de los resultados. Los datos recogidos no son permanentes, sino todo lo contrario; su corta vida depende de las circunstancias tan cambiantes como el conocimiento, afecto y motivaciones de las personas. De hecho, lo que marca la valoración de satisfacción de un producto o servicio, muchas veces está motivado por ese conjunto de factores tan circunstanciales que pueden estar en el mismo momento en que se recibe el servicio. Por esta razón, Cantú afirma que son una serie de factores importantes los que determinarán la satisfacción del usuario. Estas son las habilidades en el empleado para presentar una atención con un trato adecuado en el servicio considerando la eficacia y eficiencia en cuanto a la información y los tiempos de espera, y a la capacidad de resolver problemas³⁶.

De acuerdo con Pascoe³⁷, en 1983, el nivel de satisfacción del cliente es una evaluación única y personal del servicio recibido; esta satisfacción se basa en un patrón subjetivo de orden cognitivo y volitivo, teniendo en cuenta una relación comparativa entre la experiencia que ya dispone el usuario respecto a consumos anteriores y que crean un punto medio de referencia. En la evaluación se consideran criterios que combinan los siguientes componentes: Un ideal del producto o servicio, una noción de lo que el usuario cree que merece como servicio, una media de la experiencia acumulada en servicios similares y un nivel subjetivo mínimo de la calidad de servicios que se debe conseguir para calificarla de adecuada.

2.3.2.3. Satisfacción del usuario de los servicios de salud

Este tipo de satisfacción corresponde a un nivel humanístico y Donabedian³⁸ lo explica como producto aprobado por poseer calidad en cuanto

a la atención al paciente. Asimismo, corresponde al resultado óptimo por presentar diversas habilidades por parte de los proveedores en cuanto al cubrir con las necesidades del usuario. Entonces así se garantiza que el usuario satisfecho se reafirme en el uso de los servicios de salud, así como permanecer vinculada en aspectos específicos con los proveedores, será cuidadoso en cuanto al cumplimiento de los regímenes de cuidado y presentará una actitud colaboradora en cuanto a brindar información requerida por el agente de salud.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, 2002³⁹, se deben considerar dos aspectos esenciales en la evaluación de la satisfacción del usuario: las inquietudes del usuario externo respecto a la buena calidad de la atención, así como la competencia profesional y técnica del servidor de salud. Para el usuario del servicio de salud es fundamental la interacción y calidez personal que entabla con el servidor del establecimiento de salud; en esa relación priman los factores de tiempos de espera, trato adecuado, privacidad, atención accesible y por supuesto la obtención del servicio solicitado.

Por su parte, la RM N.º527-2011 MINSA-PERÚ²⁴, señala que la satisfacción del usuario externo está determinada por el grado de cumplimiento de la organización de salud respecto del conjunto de expectativas que el usuario tiene del servicio al cual acude. Ante el cumplimiento o no de las expectativas sobre el servicio, el usuario se forma un juicio de valor propio y subjetivo, y esta valoración de la calidad, subjetiva, personal y transitoria, será un indicador momentáneo de la calidad de atención en el servicio de salud.

La apreciación de la calidad del servicio de salud resultará un proceso complejo a través del cual el usuario, incluso sus acompañantes al servicio, muestra estar conforme con el servicio recibido, en tanto se han cubierto todas

o la mayoría de expectativas según lo que él necesita, conoce, desea y exige. Este amplio espacio de valoración que conlleva a una calificación general del servicio de salud exige que todas las personas involucradas cumplan su rol eficientemente de acuerdo con la función que le corresponde. Asimismo, si el profesional de salud cumple su rol de manera cabal y contribuye a que el servicio del establecimiento reciba la calificación de brindar satisfacción, no solo estará logrando que el centro cumpla su función social para la cual fue creado, sino que este profesional cimentará las bases para conseguir un servicio de salud de excelencia³⁸.

2.3.2.4. Evaluación de la satisfacción del usuario

Esperidião et al³⁷ , en el 2006, en un estudio de revisión bibliográfica de 56 publicaciones de MEDLINE y Web of Science en el periodo de 1970 hasta 2005, pudieron observar que entre los enfoques teóricos que servían de base para la comprensión de la satisfacción de usuarios de servicios de salud, existían especialmente fuentes que, desde la psicología social, planteaban que la conducta era resultado de complejo proceso cognitivo y en el cual intervenían tanto aspectos objetivos como subjetivos; sin embargo, también notaron que muchas veces esos dos aspectos o formas de conocimiento participaban de forma poco equitativa y hasta excluyente, pero en donde el predominio lo ganaba la subjetividad. Para estos autores destacaban las cuatro teorías que se describen a continuación:

a. Teoría de la actitud (1982). Para esta teoría la satisfacción consiste básicamente en la actitud, plasmada en una apreciación positiva o negativa del sujeto que recibe un servicio o producto. De esta teoría, es ejemplo el modelo de **Linder-Pelz**, 1982, al cual se le denominó como teoría del **valor-expectativa**, la misma que concibe la satisfacción como una actitud positiva del usuario relacionada con el cuidado médico; este modelo considera atributos del producto o servicio sus cualidades de acceso al usuario, eficacia en su aplicación, costo asequible, conveniencia de la oferta en determinado entorno, etc., que son pasibles de ser evaluados en el momento que el servidor de salud y el usuario del servicio se relaciona³⁷.

b. Teoría de la discrepancia (1997). Sitzia y Wood; Fox y Storms, Carr Hill son los autores que plantean que se puede establecer diversos niveles de satisfacción basados en los distintos modos o campos de las expectativas y las percepciones que los sujetos tienen a partir de su experiencia en el entorno inmediato y de su relación con el producto o servicio recibido. Si bien la teoría de la discrepancia es ampliamente empleada en la literatura sobre evaluación de la satisfacción, esta no posee la capacidad de demostrar la dimensión total y compleja que correspondería a todos los niveles de satisfacción del usuario.

c. Teoría de la realización de expectativas y de necesidades (1983). Para Fitzpatrick et al³⁷, la satisfacción es el resultado evidente y plausible de coincidencia entre aquello que se desea o espera y lo que es realmente obtenido; si se presenta esta coincidencia o diferencia, nos permitirá conocer si un servicio de salud fue mejor si supera la expectativa inicial del usuario. Esta teoría ha recibido críticas por limitarse solo a la comparación de expectativas y

necesidades como si fueran fenómenos aislables de la experiencia temporal y cambiante que el sujeto posee sobre el servicio.

d. Teoría de la equidad (1997). Teoría propuesta por Souza³⁷, la calidad de un servicio es evaluada en términos de “ganancias” y “pérdidas”, en un balance individual que el usuario realiza y que compara con relación a la experiencia de los demás usuarios. Si bien no ha sido muy referida en los estudios empíricos, esta teoría ha gozado de aceptación en tanto su criterio de equidad trasunta el ámbito personal para incorporar la comparación de los sujetos en el entorno social. De este modo, la evaluación de la calidad no solo corresponde a sujetos aislados sino a colectivos que crean sin proponérselo un estándar del servicio y al que cada usuario somete a evaluación con respecto a la experiencia de los demás.

El modelo de las brechas (SERVQUAL). Para Parasuramán et al⁴⁰ en 1988, este modelo de evaluación de la satisfacción del cliente centra su atención en las estrategias y los procesos que una organización emplea en su búsqueda de brindar un servicio de excelencia. Este modelo contempla componentes que pueden ser empleados en la conducción de estrategias y en la puesta en práctica de decisiones. El foco central del modelo de brechas sobre la calidad del servicio es la brecha del cliente, lo que equivale decir a la **diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente**. Para los autores, las percepciones del cliente mostrarán su adhesión o rechazo a lo que realmente recibe como producto o servicio. La perspectiva del modelo es que la organización o empresa, cuyo propósito es ofrecer plena satisfacción a sus clientes, identifiquen cada uno de los elementos o indicadores que crean la

brecha entre lo que el usuario espera y lo que recibe. La medición de esta brecha considera cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

2.3.2.5. Dimensiones de la satisfacción del usuario.

En la escala multidimensional SERVQUAL, el cuestionario se basa en el modelo clásico de evaluación de la percepción del usuario. Las dimensiones que permiten obtener la percepción de la calidad de servicio recibido son²⁴:

1.Fiabilidad (F). Consiste en la capacidad que se tiene en cuanto al cumplimiento exitoso del servicio ofrecido, es decir, sin presencia de errores. Esta dimensión se encarga de observar en qué medida se desarrolla el servicio de manera hábil. Por ello, se considera la eficiencia y eficacia en cuanto al servicio prestado, es decir, se centra en aprovechar el tiempo y los materiales (eficiencia) y en que el cliente obtenga el servicio requerido (eficacia). Ambos aspectos importantes para cumplir con fiabilidad.

2.Capacidad de respuesta (CR). En este caso se observa que existe disposición de servicio al usuario, es decir, se centra en servir de manera rápida y oportuna ante una situación problemática o necesidad donde se requiera una respuesta de calidad y dentro de un tiempo aceptable.

3.Empatía (E). Viene a ser la capacidad que tienen los empleados para ponerse en el lugar de otras personas, en este caso, en el de los usuarios, para entenderlos y atenderlos de forma adecuada según las necesidades del otro. En esta dimensión se busca estudiar si la atención a los usuarios es de manera

individual, asimismo se observa si la entidad de servicios considera horarios adecuados para sus clientes en su totalidad.

4.Seguridad (S). Esta dimensión evalúa el comportamiento de los servicios prestados, la actitud cortés de los empleados y las habilidades para dar confianza al usuario. Asimismo, se examina también si los responsables de la entidad manejan información oportuna y adecuada para absolver dudas planteadas por los clientes.

5. Aspectos tangibles (T). Se refiere a la percepción del cliente en cuanto a los aspectos físicos de la institución. Este aspecto considera la condición y apariencia material o física de su personal, instalación, equipo, material de comunicación, orden, asepsia y confortabilidad.

La medición de estas dimensiones a través de los ítems que revelan las expectativas y percepciones del usuario o cliente mostrará el nivel de su satisfacción. Los resultados ayudan a identificar indicadores objetivos para evaluar la calidad del servicio brindado, implementar mejoras y proponer el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua para la institución o establecimiento prestador del servicio.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC- 2019.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

H0: No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC-2019.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

H5: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena –DIRIS LC-2019.

2.5. Operacionalización de variables

2.5.1. Operacionalización de la calidad del cuidado de Enfermería

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA.	Según la OMS, la calidad es Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en el proceso.	La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar los riesgos. El nivel de calidad es el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más propicio de riesgos y beneficios. (Donabedian, 1989).	<p>DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA Se refiere a los aspectos científico-técnicos de la atención.</p> <p>DIMENSIÓN HUMANA Se refiere al aspecto interpersonal de la atención.</p> <p>DIMENSION DEL ENTORNO Se refiere a las facilidades que el establecimiento dispone para la mejor prestación del servicio y que crean valor agregado para el usuario a un costo razonable y sostenible.</p>	<p>-Efectividad -Eficacia -Eficiencia -Oportuno -Integral</p> <p>-Respeto a los derechos -Interés -Amabilidad -Ética</p> <p>-Orden, -Privacidad -Comodidad, -Ambientación -Limpieza,</p>	Cualitativa	Ordinal tipo Likert: 1) Malo 2) Regular 3) Bueno 4) Excelente

2.5.2. Operacionalización de la satisfacción del usuario externo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	DE ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios con relación a los servicios que ofrece. RM N.º 527-2011 MINSA-PERÚ.	Es la valoración de los usuarios, de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio. (Parasuraman)	<p>1. Fiabilidad (F): Capacidad que se tiene en cuanto al cumplimiento exitoso del servicio ofrecido.</p> <p>2. Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servicio al usuario, es decir, se centra en servir de manera rápida y oportuna ante una situación problemática o necesidad donde se requiera una respuesta de calidad y dentro de un tiempo aceptable.</p> <p>3. Seguridad (S): Evalúa el comportamiento de los servicios prestados, la actitud cortés de los empleados y las habilidades para dar confianza al usuario.</p> <p>4. Empatía (E): Es la capacidad que tiene un individuo para situarse en el lugar de otra persona, entender y atender apropiadamente las necesidades del otro.</p> <p>5. Aspectos tangibles (T): Se refiere a la percepción del cliente en cuanto a los aspectos físicos de la institución. Este aspecto considera la condición y apariencia material o física de su personal, instalación, equipo, material de comunicación, orden, asepsia y confortabilidad.</p>	<p>-Equidad en el trato -respeto de programación de citas -centro de quejas. -Disponibilidad de insumos.</p> <p>-Rapidez en la atención -mecanismo de resolución de conflictos.</p> <p>-Privacidad -Examen completo -Tiempo de atención -confianza</p> <p>-Calidez -Comprensión de información</p> <p>-Señalización -Limpieza -Equipamiento adecuado</p>	Cualitativa	<p>Ordinal tipo Likert</p> <p>1. No satisfecho 2. Poco Satisfecho 3. Satisfecho. 4. Muy satisfecho.</p>

2.6. Definición de términos básicos

Calidad. “Es el conjunto de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio proporcionado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios”¹⁴.

Calidad de atención en salud. Según definición de Donabedian¹, la calidad de la atención en salud es precisamente la aplicación del conocimiento científico y tecnológico del campo de la medicina y áreas afines de modo que la persona obtenga y conserve un bienestar físico, así como disminuya los riesgos de contraer enfermedades.

Cuidado enfermero. Conjunto de funciones que cumple un profesional de Enfermería para atender a un usuario, lo que comprende no solo una óptima relación interpersonal sino también el dominio técnico-científico del proceso de atención de enfermería orientado a comprender a la persona en el ambiente en el que se desenvuelve, actuando terapéuticamente en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad².

Calidad de atención de enfermería. Se concibe como “La atención adecuada, personalizada, humanizada, continua y eficiente que ofrece el profesional de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para un ejercicio profesional competente y responsable”².

Usuario externo. Persona que asiste a un centro de salud con el fin de ser atendido para conseguir o mantener su salud y evitar o reducir riesgos de enfermedades²⁴.

Satisfacción del usuario externo. Capacidad de un establecimiento u organización responsable de brindar salud para cubrir las necesidades y las expectativas de un usuario, esto según RM N.º 527-2011 Ministerio de Salud-Perú²⁴.

DIRIS- LC. Dirección de redes integradas de salud - Lima Centro.

CRED. Control de Crecimiento y desarrollo

TARGA. Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional.

Según Hernández et al⁴¹, la investigación aplicada cumple el propósito de resolver problemas. Para estos autores un estudio de enfoque cuantitativo es aquel basado en el análisis de hechos objetivos y la identificación de datos medidos de forma numérica y procesada con métodos estadísticos para obtener una serie de observaciones y predicciones sobre la realidad. Mediante este enfoque se recolectan datos, se procesan, se tabulan y permiten identificar rasgos o cualidades más o menos constantes que arrojan patrones que pueden confirmar las hipótesis planteadas. Sobre la base de la generalización y se elaborarán predicciones que estén orientadas a controlar el fenómeno o variable⁴².

La investigación cuantitativa puede tener distintos alcances, dentro de los cuales se encuentra el de tipo correlacional. Este tipo de estudio tiene el propósito de observar dos o más variables o dimensiones de una muestra o realidad específica para identificar relaciones entre sí; el procedimiento parte de la evaluación de cada elemento observado y medido, entre las cuales se podrán detectar asociaciones o rasgos que coincidan para así demostrar o refutar una hipótesis de esta relación. La correlación es positiva cuando la medición de una variable o dimensión se ve reflejada de modo directamente proporcional en la otra variable o dimensión estudiada⁴¹.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de nuestra investigación es no experimental y transversal.

Sampieri et al⁴¹, en el 2014 definen a los diseños no experimentales como aquellos estudios en los cuales no se busca manipulación alguna de las variables, pues lo que se pretende es conocer la realidad tal como es. Mediante este tipo de investigación se pretende observar el efecto que produce una variable independiente en otra dependiente de forma natural o del modo más objetivo posible; por ello, se restringen aquellas acciones que puedan alterar el resultado; los datos así obtenidos serán analizados y procesados para conseguir una lectura objetiva del fenómeno en un contexto real. Asimismo, nuestro diseño es de tipo transeccional o transversal, en donde los datos fueron recogidos en un mismo tiempo (durante el mes de agosto- setiembre del 2019).

El objetivo esencial de la investigación transversal es analizar la incidencia e interrelación de las variables o dimensiones en un determinado tiempo y en un contexto en particular⁴¹.

3.3. Población y muestra de la investigación

Población. Nuestra población estuvo conformada por todos los usuarios externos a partir de 18 años de edad que acudieron al Centro de Salud Materno Infantil de Magdalena, los cuales solicitaron que se le brinde atención por profesionales de enfermería en cinco consultorios: Crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años (CRED), Inmunizaciones, Estrategia sanitaria de tuberculosis, Tópico-urgencias y Terapia antirretroviral de gran actividad (TARGA). El periodo de referencia es el promedio de atendidos durante los

meses de abril a junio de 2019, lapso en el que, según el reporte estadístico del mencionado establecimiento, fue de 809 usuarios.

Muestra. La muestra fue selecta de la población accesible, sobre la base de lo siguiente:

- a) **Tamaño de la muestra:** Para establecer el tamaño de la muestra, se utilizó el Paquete estadístico STAT, donde el valor estandarizado del grado de confiabilidad calculada fue con 95 %.

Debido a que la población que tenemos es de 809 usuarios atendidos durante los meses de abril a junio del 2019, según la oficina de Estadística del centro de salud materno infantil de Magdalena. En los consultorios de enfermería: Crecimiento y desarrollo; Inmunizaciones, Tópico-urgencias, Estrategia de tuberculosis y Targa, aplicando el paquete estadístico STAT, nos arrojó una muestra de 261 usuarios a encuestar.

- b) **Tipo de muestreo:** Se utilizó el muestreo de tipo aleatorio simple estratificado. Para establecer el número de usuarios correspondiente a cada estrato muestral, considerando la cantidad de consultorios de enfermería en los cuales todos los usuarios tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos, se aplicó la técnica de coeficientes según Hernández et al⁴¹. En la muestra así recogida se aplicaron las fórmulas siguientes:

$$\sum f_b = \frac{n}{N} = ksb$$

$$f_b = \frac{nb}{Nb} = ksb$$

$$(Nh) (fh) = nh$$

Los 261 usuarios de muestra fueron distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 1

Muestra por estratos

Estrato	Consultorio externo	Población: Nh	Ksh: Coeficiente (fracción constante)	Muestra por estratos: nh= (Nhxfh)
1	CRED	343	0.3226	110
2	Inmunizaciones	343	0.3226	111
3	TBC	30	0.3226	10
4	Tópico	75	0.3226	24
5	TARGA	18	0.3226	6
	TOTAL	809	---	261

c) **Selección de la muestra:** La muestra de nuestro estudio fue selecta de modo aleatorio para obtener cada estrato (consultorio); se realizaron encuestas a los usuarios a la salida del consultorio entre todos los que asistieron al establecimiento de salud de lunes a sábado, durante los turnos de mañana y tarde por ocho semanas continuas. Basándonos en los tamaños de cada estrato muestral indicado en el cuadro N°1.

d) **Criterios de inclusión:** Se siguió los siguientes criterios:

- Paciente y/o acompañante atendido en: CRED, Inmunizaciones, Estrategia de control de tuberculosis, TARGA, Tópico de urgencias - emergencias por un profesional de enfermería.
- Usuarios del Centro de Salud Materno Infantil de Magdalena
- Tener 18 años a más

- Que acepte participar en el estudio de investigación (firma del consentimiento informado).

e) Criterios de exclusión:

- Paciente y/o acompañante que no haya sido atendido en: CRED, Inmunizaciones, Estrategia de control de tuberculosis, TARGA, Tópico de urgencias - emergencias.
- Paciente que no aceptó participar en el estudio.
- Paciente menor de 18 años.
- Paciente con escasa disponibilidad de tiempo.
- Paciente con limitaciones mentales que no permitan la realización de la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Descripción de instrumentos

Se empleó la **técnica de la encuesta**. Esta técnica se realizó contando con la guía de los investigadores, de modo que se logró despejar dudas y brindar aclaraciones sobre el desarrollo de los ítems y se aseguró que la información recogida sea apropiada en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo.

De acuerdo con Tamayo⁴³, la encuesta es “aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Para evaluar la **calidad del cuidado de enfermería** se utilizó un cuestionario de preguntas de modelo del instrumento de Donabedian adaptado para evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud materno infantil de Magdalena.

Para la evaluación de la **satisfacción del usuario externo** se utilizó el cuestionario de preguntas de SERQUAL, el cual fue adaptado para evaluar la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena.

3.4.2. Validación de instrumentos

Para la validación de los instrumentos se realizó la técnica del juicio de expertos. (Ver anexo 4)

Para determinar el grado de confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 30 usuarios que han sido atendidos en los diferentes consultorios de enfermería, obteniendo un coeficiente de alfa Cronbach de 0.909 para el instrumento de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.

Asimismo, se encontró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.908 para evaluar la confiabilidad del instrumento de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones con el cual se verificó que ambos instrumentos son confiables para la investigación, tal como se evidencia en los cuadros N°2 y N° 3.

Cuadro N° 2

Coefficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.

	Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Satisfacción del usuario externo	.909	15
Dimensiones	Fiabilidad	.678	3
	Capacidad de respuesta	.767	2
	Seguridad	.843	4
	Empatía	.799	2
	Aspecto tangible	.713	4

Fuente: elaboración propia.

Cuadro N°3

Coefficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.

	Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Calidad del cuidado de enfermería	.908	15
Dimensiones	Técnico-científica	.802	6
	Humana	.752	4
	Del entorno	.816	5

Fuente: elaboración propia.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Las respuestas que se obtuvieron después de la aplicación de los cuestionarios fueron ingresados al software estadístico SPSS versión 25 utilizando la codificación correspondiente.

Los códigos de las respuestas se sumaron para obtenerse los puntajes directos de cada variable y cada una de sus dimensiones. Para la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de

Spearman que mide el grado de correspondencia que existe entre los rangos que se asignan a los valores de las variables examinadas.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: resultados

4.1.1. Resultados descriptivos.

Variable 1: calidad del cuidado de enfermería.

Se obtuvo como resultado después de la aplicación de los cuestionarios fueron ingresados al software estadístico SPSS versión 25 utilizando la codificación correspondiente.

Los códigos de las respuestas se sumaron para obtenerse los puntajes directos de cada variable y cada una de sus dimensiones.

Tabla 1.

Niveles de calidad del cuidado de enfermería de acuerdo a la edad y sexo. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

	Nivel de Calidad								Total	
	Mala		Regular		Buena		Excelente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Edad	18 - 29 años	0	0.0%	23	18.9%	82	67.2%	17	13.9%	122
	30 - 59 años	0	0.0%	27	21.8%	79	63.7%	18	14.5%	124
	60 a más años	0	0.0%	4	23.5%	11	64.7%	2	11.8%	17
Sexo	Femenino	0	0.0%	39	18.1%	145	67.4%	31	14.4%	215
	Masculino	0	0.0%	15	31.3%	27	56.3%	6	12.5%	48

En la **tabla 1** Observamos que, en los 3 niveles de edad, la mayoría de usuarios considera que la calidad del cuidado de enfermería es buena.

De las mujeres, un 67.4% considera que la calidad del cuidado de enfermería es buena; de los hombres, en dicho nivel se encuentra en un 56.3%.

Además, se puede observar que el mayor número de encuestados oscila entre el grupo atareo de 18 a 29 años y de 30 a 59 años con las cantidades de 122 y 124 encuestados respectivamente.

En cuanto a sexo se observa que el mayor número de encuestas corresponde al sexo femenino con 215 encuestadas.

Tabla 2

Niveles de calidad del cuidado de enfermería según estado civil y grado de instrucción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

		Nivel de Calidad								Total
		Mala		Regular		Buena		Excelente		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Estado Civil	Soltero(a)	0	0.0%	14	19.7%	50	70.4%	7	9.9%	71
	Casado(a)/conviviente	0	0.0%	34	19.4%	114	65.1%	27	15.4%	175
	Divorciado(a)/ separado(a)	0	0.0%	5	35.7%	7	50.0%	2	14.3%	14
	Viudo(a)	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Primaria	0	0.0%	1	3.7%	24	88.9%	2	7.4%	27
	Secundaria	0	0.0%	29	21.2%	82	59.9%	26	19.0%	137
	Superior técnico	0	0.0%	16	25.8%	40	64.5%	6	9.7%	62
	Superior universitario	0	0.0%	8	21.6%	26	70.3%	3	8.1%	37

En la **tabla 2** se observa que en las 4 categorías de estado civil prevalece, nivel bueno en la calidad del cuidado de enfermería. El caso de los solteros(as) es 70% considerado en este nivel.

En los usuarios con grado primaria, el 88.9% opina que el nivel es bueno; en cuanto a los usuarios con secundaria el 59.9% consideran nivel bueno y el 19% nivel excelente.

En la tabla 2 Podemos observar que según estado civil el mayor número (175) de encuestas corresponde al estado civil casado/conviviente seguido del estado civil soltero/a.

En cuanto a instrucción, se observa que el mayor número (137) de encuestados corresponde a los que cuentan con nivel secundario.

Tabla 3.

Niveles de calidad del cuidado de enfermería según seguro y consultorio. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

		Nivel de Calidad								Total
		Mala		Regular		Buena		Excelente		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Seguro	SIS	0	0.0%	48	21.5%	142	63.7%	33	14.8%	223
	EsSalud	0	0.0%	2	14.3%	12	85.7%	0	0.0%	14
	EPS	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1
	Ninguno	0	0.0%	4	16.0%	17	68.0%	4	16.0%	25
Consultorio	Crecimiento y desarrollo	0	0.0%	24	21.6%	80	72.1%	7	6.3%	111
	Inmunizaciones	0	0.0%	17	15.5%	76	69.1%	17	15.5%	110
	Tópico y Urgencias	0	0.0%	5	20.0%	10	40.0%	10	40.0%	25
	Estrategia de tuberculosis	0	0.0%	4	36.4%	5	45.5%	2	18.2%	11
	Targa	0	0.0%	4	66.7%	1	16.7%	1	16.7%	6

En la **tabla 3** Observamos que la mayoría de usuarios cuenta con el seguro SIS, de estos, el 63.7% considera que la calidad del cuidado de enfermería es buena, seguido de un 21.5% con nivel regular y el 14.8% con nivel excelente. En el resto de seguros también prevalece el nivel bueno.

En los consultorios de CRED, inmunizaciones y tópico prevalece el nivel bueno de la calidad con valores de 72.1%, 69.1% y 40.0% respectivamente. En el consultorio de Targa prevalece el nivel regular en un 66.7%. En el consultorio de tópico y urgencias se observa que el 40% alcanza un nivel excelente.

Tabla 4.

Medidas de resumen de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Variable / dimensiones	Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
Calidad del cuidado de enfermería	41.94	41	40	26	59	6.23
Técnico-científica	16.52	16	15	10	24	2.77
Humana	11.65	12	12	6	16	2.09
Entorno	13.76	14	15	6	20	2.88

En la **tabla 4** Observamos medidas de resumen de los puntajes directos de la variable calidad del cuidado de enfermería, Así mismo para sus 3 dimensiones. Los usuarios externos evaluaron con un promedio de 41.94 puntos la calidad del cuidado de enfermería, la variación es de 6.23 puntos. Así mismo, la mayoría de usuarios registraron 40 puntos; además los puntajes oscilaron de 26 a 59 puntos.

En la **figura 1** Encontramos la dispersión de los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería, donde se observa la presencia de 8 datos atípicos (6 en la parte superior y 2 en el inferior), además el 50% central tiene una distribución aproximadamente simétrica.

En cuanto a las **3 dimensiones**, en la **tabla 4** Observamos que el puntaje medio de la dimensión técnico-científica es 16.52 puntos, con valores que oscilan de 10 a 24 puntos. En el caso de la dimensión humana, el puntaje promedio fue 11.65 puntos con una variación de 2.77 puntos. En la dimensión entorno, el puntaje promedio es de 13.76 puntos con una variación de 2.88 puntos.

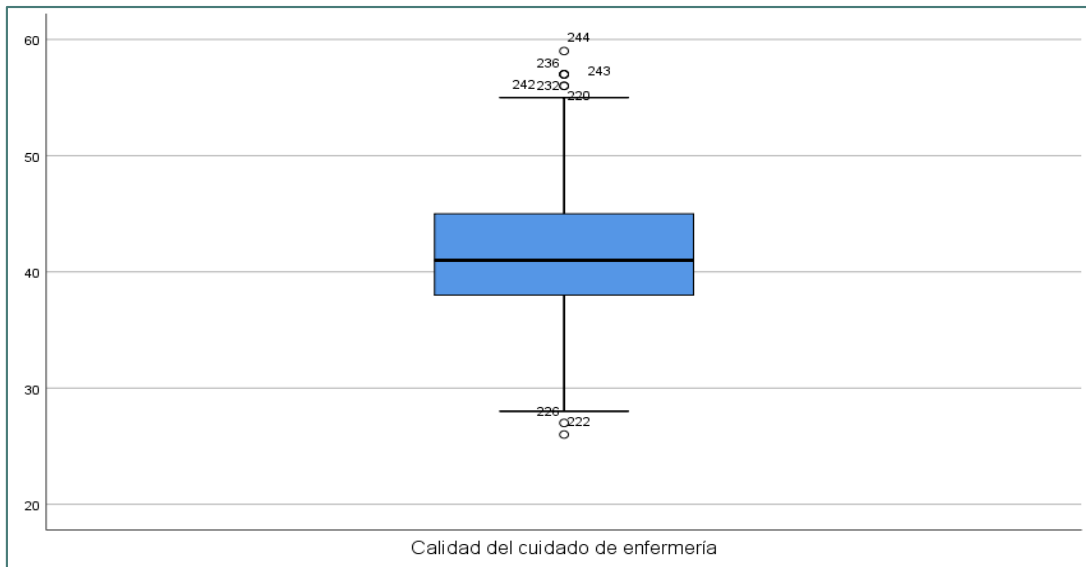


Figura 1. Distribución de la muestra según los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería.

Los puntajes totales de la variable calidad del cuidado de enfermería, oscilan teóricamente de 15 a 60 puntos, esto se explica porque son 15 ítems con códigos de respuesta de 1 a 4 puntos cada uno. Los baremos considerados para la variable Calidad son:

- 1) Mala: 15 a 25 puntos.
- 1) Regular: 26 a 37 puntos.
- 2) Buena: 38 a 49 puntos.
- 3) Excelente: 50 a 60 puntos.

Tabla 5.

Niveles de calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Nivel	Nº	%
Mala	0	0.0
Regular	54	20.5
Buena	172	65.4
Excelente	37	14.1
Total	263	100.0

En la **tabla 5 y figura 2**. Observamos que el 65.4% de los usuarios consideran que la calidad del cuidado de enfermería es buena. En porcentajes menores se observa que, el 20.53% de los usuarios consideran a la calidad del cuidado de enfermería como regular y solo el 14.07% opinan que la calidad es excelente. Ningún usuario externo opina que la calidad es mala.

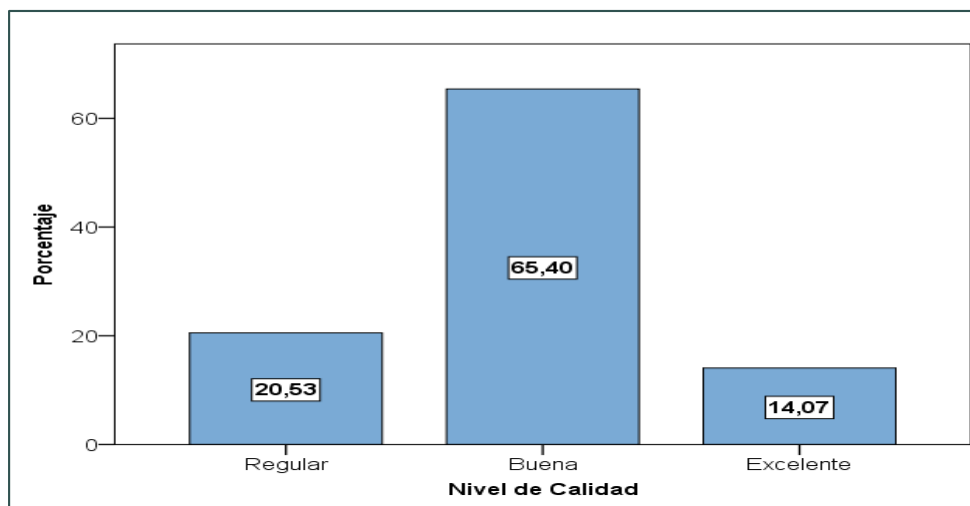


Figura 2. Distribución de la muestra según niveles de calidad del cuidado de enfermería en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Tabla 6

Niveles de calidad del cuidado de enfermería según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

DIMENSION	Nivel							
	Mala		Regular		Buena		Excelente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Técnica-científica	7	2.7	84	31.9	150	57	22	8.4
Entorno	24	9.1	91	34.6	102	38.8	46	17.5
Humana	4	1.5	82	31.2	120	45.6	57	21.7

En la **tabla 6 y figura 3** se observa al 57% de los encuestados consideran como buena la calidad a la dimensión técnica-científica del cuidado de enfermería,

seguido de un 31.9% que indica que es regular. Solo el 2.7% manifiesta que es mala.

Se muestra que el 45.6% de los usuarios opina como buena la calidad de la dimensión humana en el cuidado de enfermería, seguido de un 31.2% que considera regular y un 21.7% que considera excelente.

A si mismo se observa que los niveles más prevalentes referente a la dimensión entorno son buena y regular con el 38.8% y 34.6% de usuarios respectivamente. Solo el 9.1% indica que es mala.

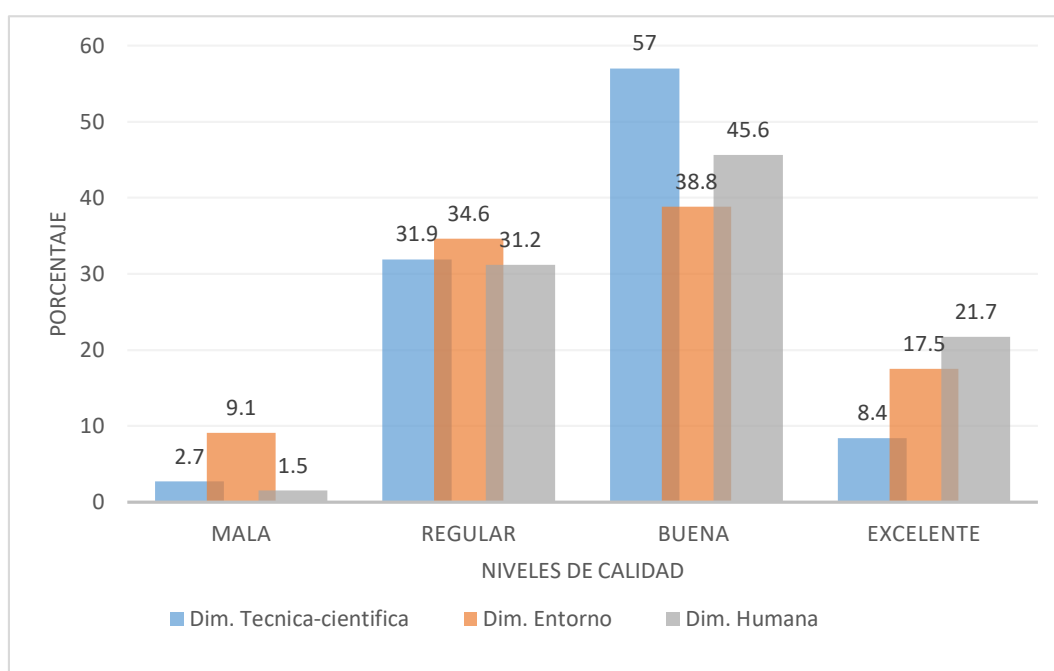


Figura 3. Niveles de calidad del cuidado de enfermería según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Variable 2: Satisfacción del usuario externo.

Tabla 7

Niveles de satisfacción del usuario externo según edad y sexo. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

		Nivel de satisfacción								Total
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Edad	18 - 29 años	1	.8%	6	4.9%	84	68.9%	31	25.4%	122
	30 - 59 años	0	0.0%	11	8.9%	74	59.7%	39	31.5%	124
	60 a más años	1	5.9%	1	5.9%	9	52.9%	6	35.3%	17
Sexo	Femenino	1	.5%	15	7.0%	138	64.2%	61	28.4%	215
	Masculino	1	2.1%	3	6.3%	29	60.4%	15	31.3%	48

En la **tabla 7** Observamos en los 3 niveles en la edad la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con valores de 52.9% a 68.9%.

En las mujeres, el 64.2% se encuentran satisfechos; en el caso de los hombres, el 60.4% están satisfechos.

Tabla 8

Niveles de satisfacción del usuario externo según estado civil y grado de instrucción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

		Nivel de satisfacción								Total
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Estado Civil	Soltero(a)	0	0.0%	3	4.2%	54	76.1%	14	19.7%	71
	Casado(a)/conviviente	1	.6%	12	6.9%	107	61.1%	55	31.4%	175
	Divorciado(a)/ separado(a)	0	0.0%	3	21.4%	5	35.7%	6	42.9%	14
	Viudo(a)	1	33.3%	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	3
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Primaria	0	0.0%	1	3.7%	19	70.4%	7	25.9%	27
	Secundaria	0	0.0%	12	8.8%	85	62.0%	40	29.2%	137
	Superior técnico	1	1.6%	3	4.8%	42	67.7%	16	25.8%	62
	Superior universitario	1	2.7%	2	5.4%	21	56.8%	13	35.1%	37

En la **tabla 8** se observa que en las categorías soltero(a) y casado(a) el nivel satisfecho con 76.1% y 61.1% respectivamente. En los divorciados, la mayoría: 42.9% están muy satisfechos; en cuanto a los viudos, los niveles de satisfacción tienen igual distribución. El nivel satisfecho prevalece en todas las categorías de grado de instrucción, estas son: primaria: 70.4%, secundaria: 62%, superior técnico: 67.7% y superior universitario: 56.8%.

Tabla 9.

Niveles de satisfacción del usuario externo según seguro y consultorio. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

		Nivel de satisfacción								Total
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Seguro	SIS	1	.4%	18	8.1%	139	62.3%	65	29.1%	223
	EsSalud	0	0.0%	0	0.0%	8	57.1%	6	42.9%	14
	EPS	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1
	Ninguno	1	4.0%	0	0.0%	19	76.0%	5	20.0%	25
Consultorio	Crecimiento y desarrollo	0	0.0%	7	6.3%	76	68.5%	28	25.2%	111
	Inmunizaciones	2	1.8%	4	3.6%	72	65.5%	32	29.1%	110
	Tópico y Urgencias	0	0.0%	5	20.0%	7	28.0%	13	52.0%	25
	Estrategia de tuberculosis	0	0.0%	1	9.1%	8	72.7%	2	18.2%	11
	Targa	0	0.0%	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6

En la **tabla 9** Observamos en la mayoría de usuarios con el seguro SIS, que el 62.3% están satisfechos, seguido del 29.1% que están muy satisfechos. De aquellos que cuentan con seguro de Es Salud, el 57.1% están satisfechos y el 42.9% están muy satisfechos.

En todos los consultorios prevalece el nivel satisfecho con valores de 65.5% a 72.7%, excepto el consultorio de tópico donde la mayoría de usuarios están muy satisfechos: 52%.

Tabla 10

Medidas de resumen de los puntajes de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

	Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
Satisfacción del usuario externo	45.47	45	42	21	59	6.70
Fiabilidad	8.95	9	9	4	12	1.48
Capacidad de respuesta	5.70	6	6	2	8	1.28
Seguridad	12.84	12	12	5	16	2.31
Empatía	6.37	6	6	2	8	1.20
Aspecto tangible	11.60	12	11	5	16	2.28

En la **tabla 10** se observa medidas de resumen de los puntajes directos de la variable satisfacción del usuario externo y también para sus 5 dimensiones. Los usuarios externos obtuvieron un puntaje promedio de 45.47 puntos, la variación es de 6.70 puntos. Asimismo, la mayoría de usuarios registraron 42 puntos; además los puntajes oscilaron de 21 a 59 puntos. En la figura 2 se observa la dispersión en los puntajes de satisfacción del usuario externo, donde se observa la presencia de 8 datos atípicos en la parte inferior, además el 50% central tiene una distribución asimétrica positiva.

En cuanto a las 5 dimensiones, en la **tabla 10** Observamos el puntaje medio en la dimensión fiabilidad es 8.95 puntos con una variación de 1.48 puntos. La capacidad de respuesta tiene promedio de 5.70 puntos con valores que oscilan de 2 a 8 puntos. Las dimensiones seguridad, empatía y aspecto tangible tienen promedios de 12.84, 6.37 y 11.60 respectivamente.

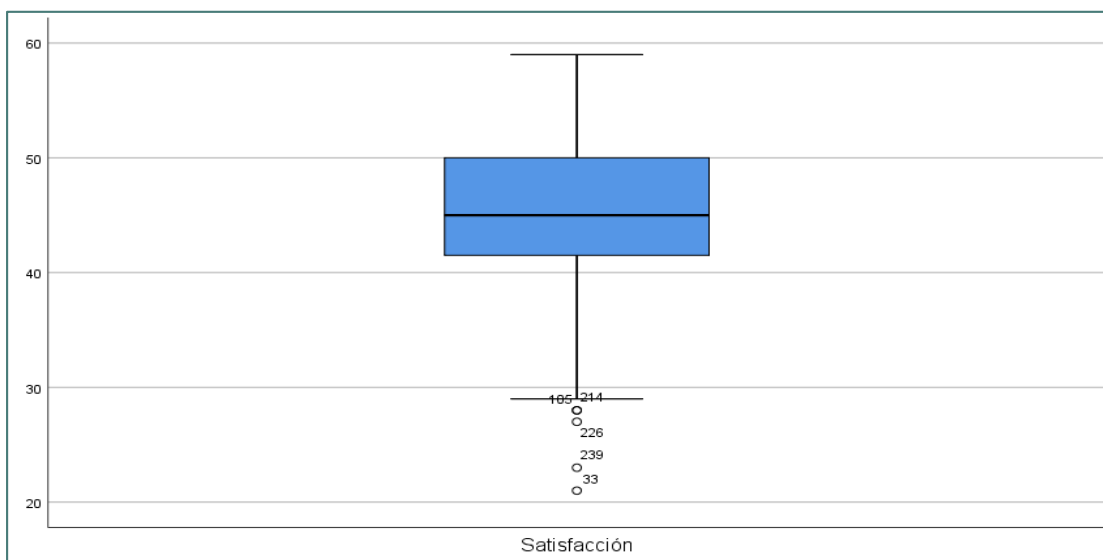


Figura 4. Distribución de la muestra según los puntajes de la satisfacción del usuario externo.

Los puntajes totales para la variable satisfacción tienen los siguientes baremos:

- 1) No satisfecho: 15 a 25 puntos.
- 2) Poco satisfecho: 26 a 37 puntos.
- 3) Satisfecho: 38 a 49 puntos.
- 4) Muy Satisfecho: 50 a 60 puntos.

Tabla 11

Niveles de satisfacción del usuario externo en el Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Nivel	Nº	%
No satisfecho	2	.8
Poco satisfecho	18	6.8
Satisfecho	167	63.5
Muy satisfecho	76	28.9
Total	263	100.0

En la **tabla 11 y figura 5** Observamos el 63.5% de los encuestados están satisfechos, seguido del 28.9% que se encuentran muy satisfechos. En porcentajes

menores observamos que, el 6.8% de los usuarios están poco satisfechos y solo el 0.8% no están satisfechos.

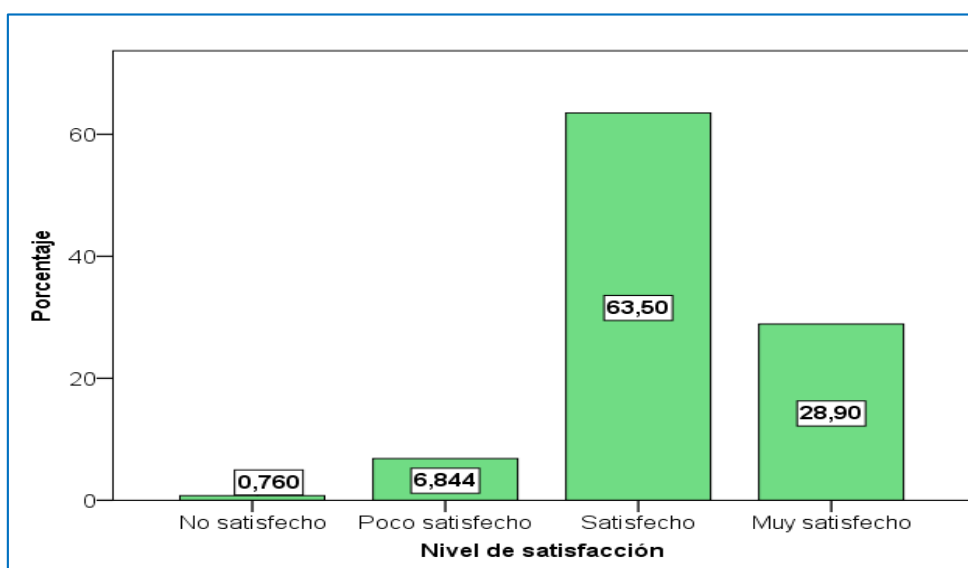


Figura 5. Distribución de la muestra según niveles de satisfacción. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

Tabla 12

Niveles de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

DIMENSION	NIVEL							
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	10	3.8	66	25.1	150	57.1	37	14.1
Capacidad de respuesta	49	18.6	55	20.9	129	49	30	11.4
Seguridad	4	1.5	35	13.3	111	42.2	113	43
Empatía	17	6.5	30	11.4	154	58.6	62	23.6
Aspecto tangible	13	4.9	61	23.2	141	53.6	48	18.3

En la **tabla 12** y **figura 6** se observan los resultados de los niveles de satisfacción en la dimensión fiabilidad. Se encontró que el 57.1% se encuentra satisfecho con la fiabilidad, seguido de un 25.1% que esta poco satisfecho. Solo el 14.1% está muy satisfecho con dicha dimensión.

También se observa los resultados de los niveles de satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta. Se encontró que el 49% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta, seguido de un 20.9% que esta poco satisfecho. Solo el 11.4% está muy satisfecho con dicha dimensión.

A si mismo se observan resultados en los niveles de satisfacción en la dimensión seguridad. Se encontró que el 43% se encuentra muy satisfecho con la seguridad, seguido de un 42.2% que está satisfecho. Solo el 1.5% no está satisfecho con dicha dimensión.

De igual modo se observan resultados en los niveles de satisfacción en la dimensión empatía. Se encontró que el 58.6% se encuentra satisfecho con la empatía, seguido de un 23.6% que está muy satisfecho. Solo el 6.5% no está satisfecho con dicha dimensión.

Por último, se observan resultados en los niveles de satisfacción en la dimensión aspecto tangible. Se encontró que el 53.6% se encuentra satisfecho con el aspecto tangible, seguido de un 23.2% que esta poco satisfecho. Solo el 18.3% está muy satisfecho con dicha dimensión.

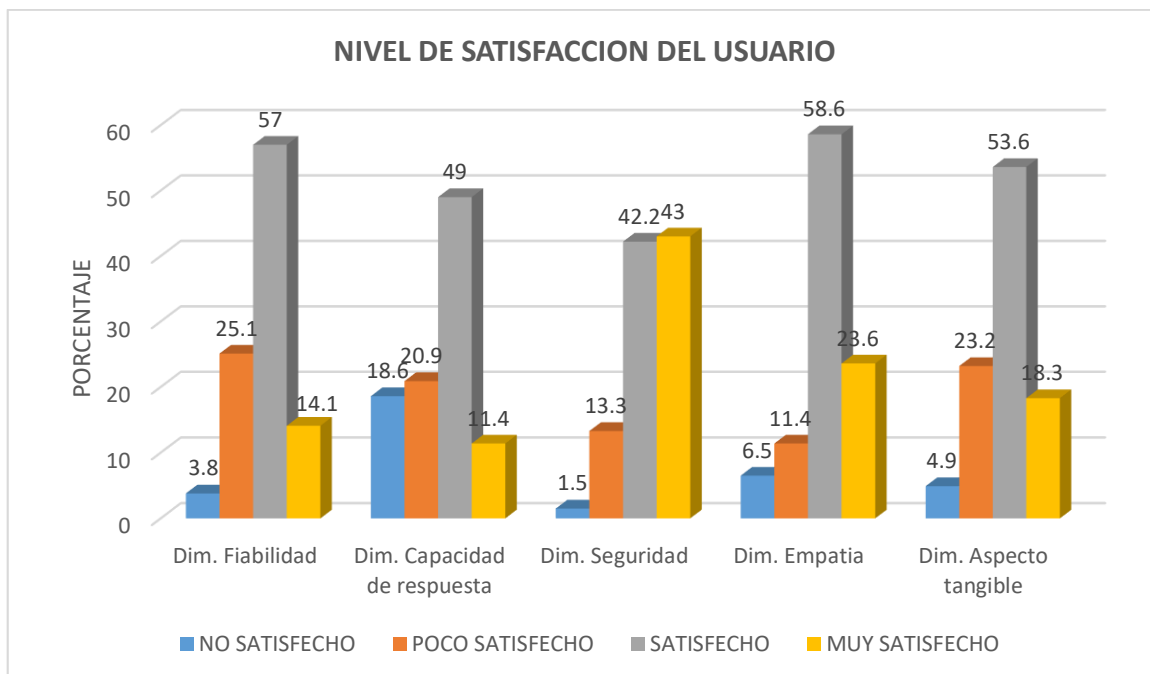


Figura 6. Niveles de satisfacción del usuario externo según dimensiones. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

4.1.2.- Resultados inferenciales.

4.1.2.1.- Prueba de normalidad.

Tabla 13

Prueba de normalidad de los puntajes de las variables y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	P
Calidad del cuidado de enfermería	0.107	263	0.000
Técnico-científica	0.120	263	0.000
Humana	0.137	263	0.000
Entorno	0.124	263	0.000
Satisfacción del usuario externo	0.067	263	0.007
Fiabilidad	0.224	263	0.000
Capacidad de respuesta	0.199	263	0.000
Seguridad	0.158	263	0.000
Empatía	0.222	263	0.000
Aspecto tangible	0.119	263	0.000

En puntajes directos de variables y en sus dimensiones fueron evaluadas usando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov con el fin de conocer si dichos puntajes se aproximan una distribución normal que permita utilizar posteriormente el análisis paramétrico.

Se encontró que los puntajes de las 2 variables y todas las dimensiones no tienen distribución normal ($p < 0.05$).

En las figuras 7 y 8 se observa que los puntajes de las 2 variables presentan histogramas diferentes a la campana de la distribución normal. El resultado de la prueba de normalidad permitió que la correlación se analizara mediante el coeficiente de Correlación de Spearman con una significancia del 5%.

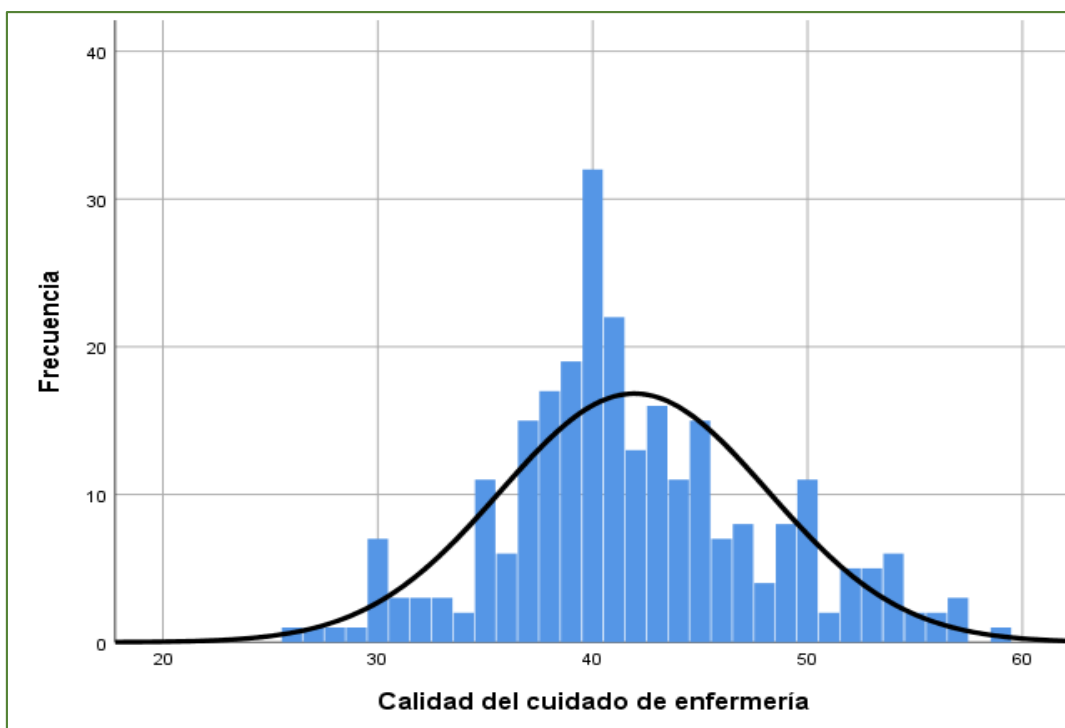


Figura 7. Histograma de distribución de los puntajes de la calidad del cuidado de enfermería.

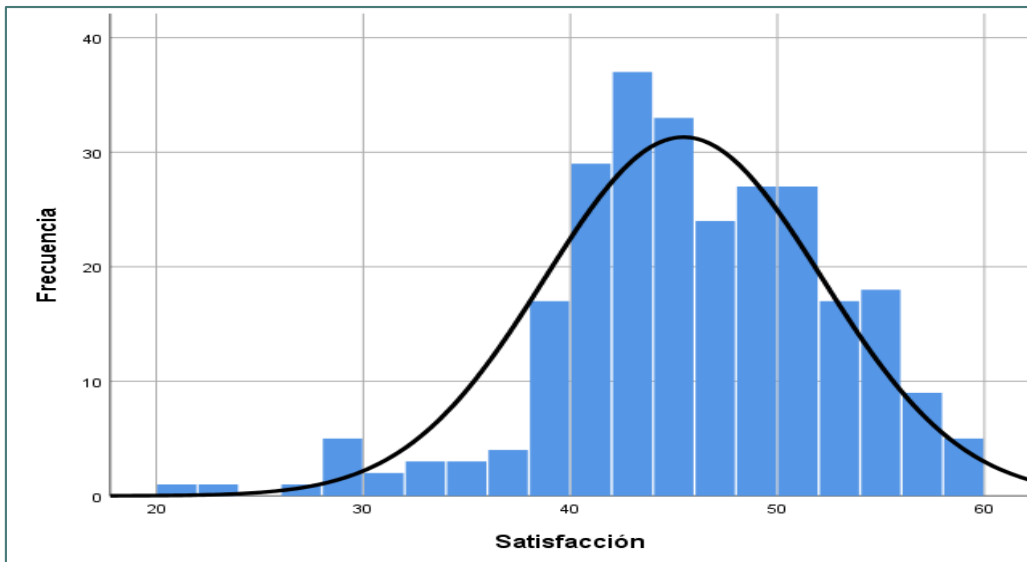


Figura 8. Histograma de distribución de los puntajes de satisfacción del usuario externo.

4.1.2.2.- Análisis de correlación - Prueba de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 14.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,594**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción del usuario externo	N	263	263
		Coeficiente de correlación	,594**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	263	263

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 14** Observamos los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo. Encontrando en el estadístico de Spearman es 0.594 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la **figura 9**, se observa la relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario externo.

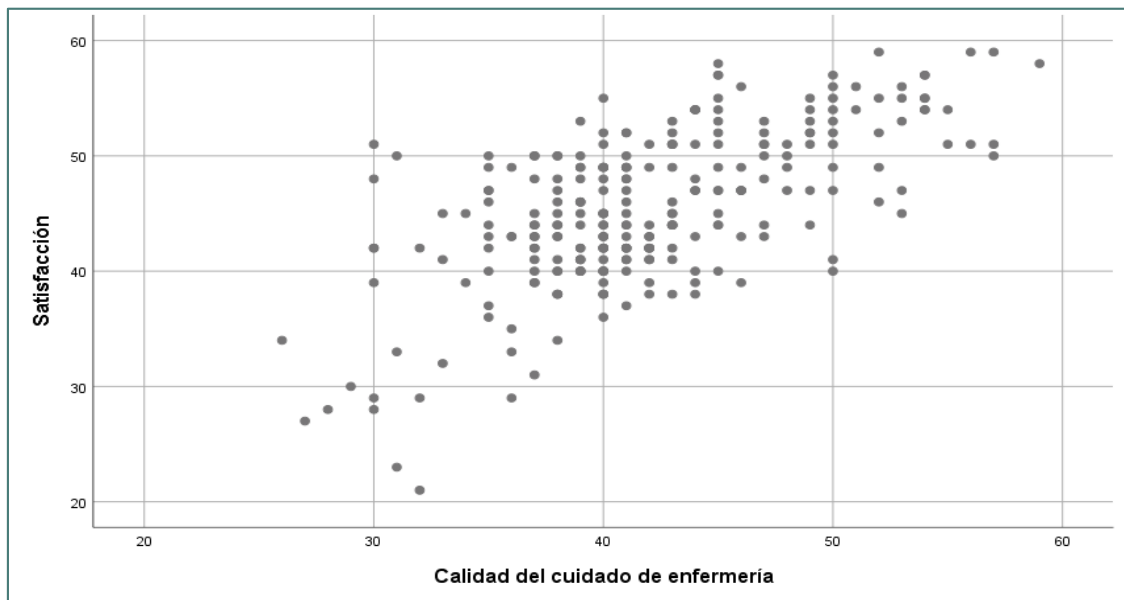


Figura 9. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 15.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,378**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	263	263
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,378**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		263	263	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 15** Observamos el resultado del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad. Encontrando en el estadístico de Spearman es 0.378 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, podríamos afirmar la existencia de una relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la figura 10 observamos la relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad.

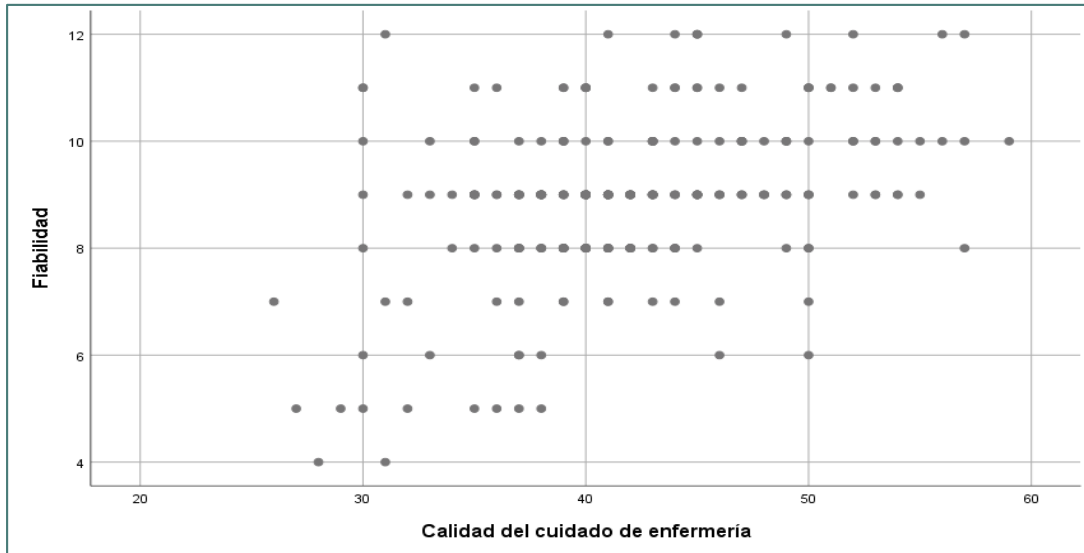


Figura 10. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 16.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,383**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	263	263
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,383**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	263	263

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 16** Observamos en el resultado del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta. Encontrado en el estadístico de Spearman es 0.383 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la **figura 11** Observamos una relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario con la dimensión capacidad de respuesta.

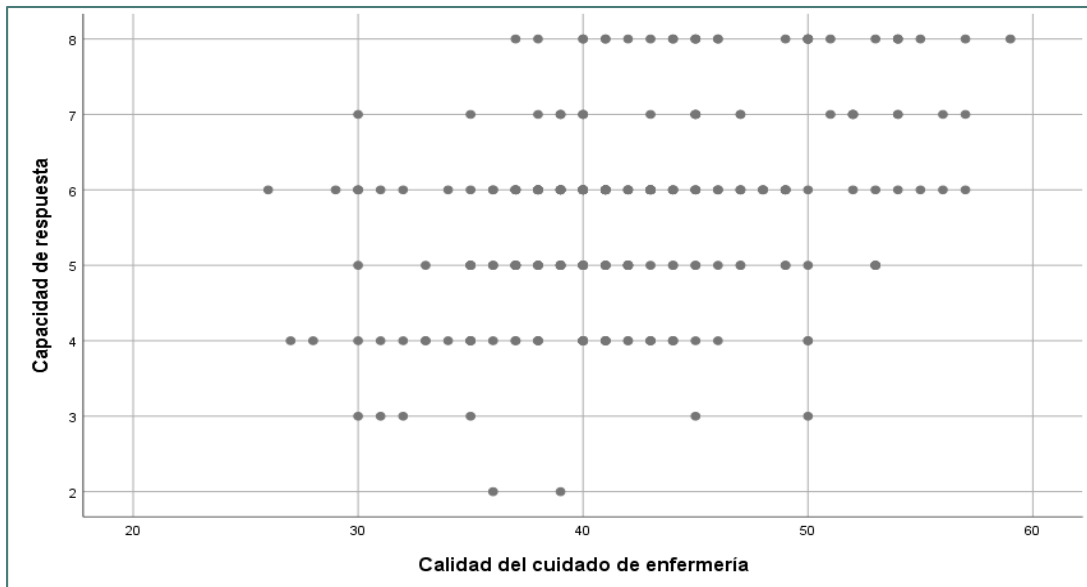


Figura 11. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta.

Objetivo específico 3.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 17.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,481**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	263	263
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,481**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	263	263

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 17** observando el resultado del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad. Entrando en el estadístico de Spearman es 0.481 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, afirmamos que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la **figura 12** Observamos la relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario en su dimensión seguridad.

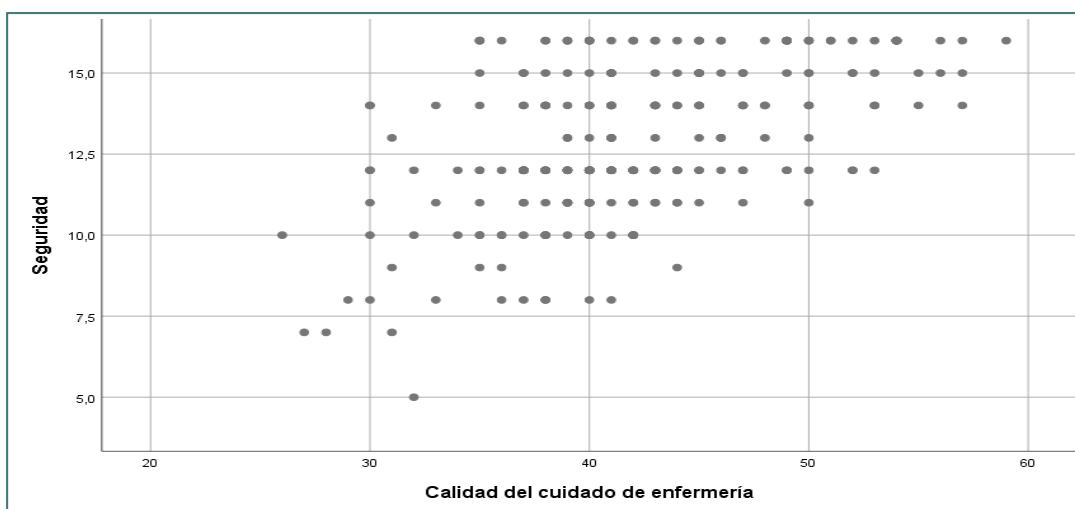


Figura 12. Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena - I-4 DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 18.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Empatía
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,515**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	263	263
	Empatía	Coeficiente de correlación	,515**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	263	263

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 18** Observamos el resultado del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía. Encontrando en el estadístico de Spearman es 0.515 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la **figura 13** observamos la relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario con la dimensión empatía.

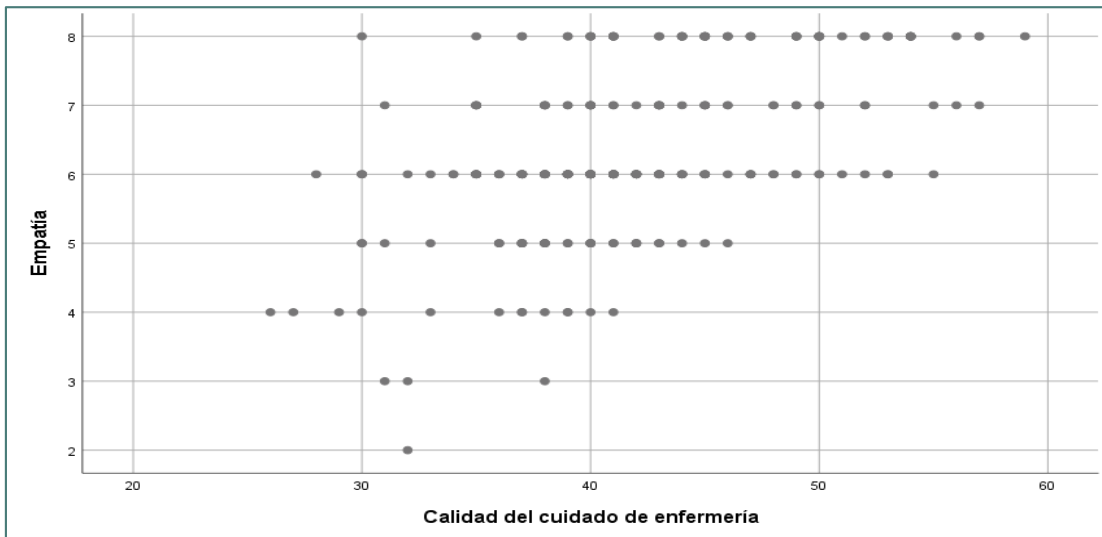


Figura 13. *Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía.*

Objetivo específico 5.

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena -DIRIS LC, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Tabla 19.

Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión aspecto tangible. Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

			Calidad del cuidado de enfermería	Aspecto tangible
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,531**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	263	263
	Aspecto tangible	Coeficiente de correlación	,531**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		263	263	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 19** Observamos el resultado del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión aspecto tangible. Encontrando en el estadístico de Spearman es 0.531 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

En la **figura 14** se observa la relación directa, es decir, a mejor calidad del cuidado de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible.

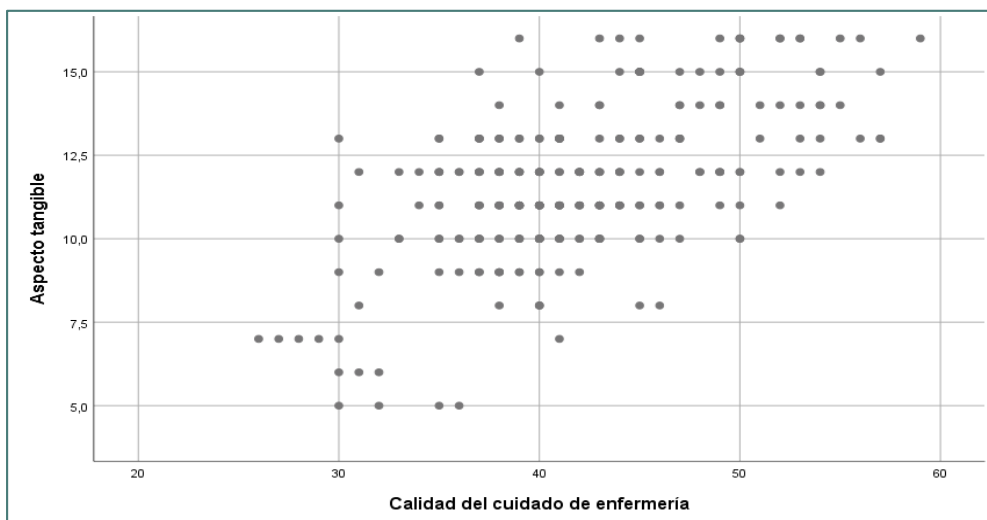


Figura 14. *Dispersión de los puntajes de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspecto tangible.*

4.3. Discusión de resultados

En la investigación realizada para alcanzar los objetivos propuestos se exploró el nivel de calidad y satisfacción del usuario externo del Centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019. Para luego determinar la correlación entre estas dos variables.

El 65.4% de los encuestados consideran que la calidad del cuidado de enfermería es buena. En menor porcentaje que vendría a ser el 20.53% de los usuarios consideran que la calidad del cuidado de enfermería es regular y solo el 14.07% opinan que la calidad es excelente. Ningún usuario externo opina que la calidad es mala. Sin embargo, Sifuentes¹¹ en el 2016, en su investigación: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo, encontró que un 72.2%, un 17% y un 10.8% ha tenido una atención de regular, buena y mala calidad de atención respectivamente.

Fabián¹² en su estudio: “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén, La Esperanza, 2015”, encontró un nivel de calidad del cuidado de enfermería alto de apreciación, con un 44 %. En nuestro estudio se encontró un nivel excelente de solo 14.07% y un mayor porcentaje de nivel de calidad buena con un 65.4%.

Urrutia¹³, en su investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital La Caleta, 2015”. Obtuvieron resultados de un 93 % de pacientes que califica la calidad del cuidado de enfermería como bueno y el 7 % lo valora como regular. Estos resultados se asemejan más a nuestro estudio de investigación.

Rosales¹⁰, en su estudio “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016” El 6.67% de los encuestados perciben que la calidad de atención es moderada, mientras que el 93.33% percibe que el nivel de atención es alto, lo que concuerda en cierta manera con nuestro estudio, ya que en nuestra investigación observamos que el 65.4% y 14, 07% consideran la calidad de atención como buena y excelente respectivamente. Mientras que un 20.53% considera la calidad del cuidado de enfermería como regular.

Sin embargo, Santana et al ⁸, en el 2013 en su estudio: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza¹. Concluye que Hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución. Lo que difiere con nuestro estudio.

En cuanto a la evaluación de la calidad por dimensiones, se encontró que la dimensión técnico-científica tiene mayor puntaje: 57% con un nivel bueno, seguido de la dimensión humana con un 45% en el mismo nivel y por último la dimensión de entorno con un 38.8% en el nivel bueno. Mientras que en la dimensión entorno tenemos el mayor porcentaje: 9.1% en el nivel malo y un 1.5% en la dimensión humana del mismo nivel.

Sin embargo, en la dimensión humana se obtiene un 21.7% en el nivel excelente, seguido de un 17.5% en la dimensión entorno en el mismo nivel y con un menor porcentaje en la dimensión técnico-científica con un 8.4% en el nivel excelente.

Para Donabedian¹⁷, la calidad de atención es aquella situación nueva de disfrute y logro de todas las expectativas en torno a un servicio o producto y a la cual se busca trasladar a un cliente. Por lo tanto, según nuestro estudio la mayoría de usuarios: 65.4% logra sus expectativas ya que se obtiene un nivel bueno y según dimensión, logra sus expectativas en la dimensión técnica- científica: 57%. Sin embargo, un 20.53% no cumple sus expectativas y un 14.07% cumple totalmente sus expectativas ya que alcanzan un nivel excelente de calidad del cuidado de enfermería.

La mayoría de usuarios han identificado a la enfermería como un profesional de la salud que brinda un cuidado con calidad humana, a través del desarrollo de una serie de acciones, cualidades y gestiones para promover, mantener y/o recuperar la salud, que esta es percibida por el usuario. Así mismo su capacidad de respuesta cumple las expectativas de eficiencia y eficacia en el trabajo en equipo, elementos que permiten el desarrollo propicio de las actividades diarias de

los servicios y/o cuidados de enfermería. En el presente trabajo de investigación demuestra que la infra estructura es otro factor que contribuye a que los usuarios perciban una mejor atención a pesar del recurso humano insuficiente de enfermería.

En cuanto a la satisfacción del usuario externo se encontró que el 63.5% de los usuarios están satisfechos, seguido del 28.9% que se encuentran muy satisfechos. En porcentajes menores se observa que, el 6.8% de los usuarios están poco satisfechos y solo el 0.8% no están satisfechos.

A la evaluación por dimensiones de satisfacción del usuario, se encontró que la dimensión empatía tiene el mayor porcentaje (58.6%) en el nivel satisfecho, seguida de fiabilidad y aspecto tangible con 57% y 53.6% respectivamente. Y muy satisfecho se encuentra un 43% en la dimensión de seguridad frente a un 1.5% en el nivel no satisfecho.

Esto indica en la mayoría de encuestados, que se está cubriendo con sus necesidades. A si como lo señala Donabedian que la satisfacción del usuario corresponde al resultado óptimo por presentar diversas habilidades por parte de los proveedores en cuanto al cubrir con las necesidades del paciente. Sin embargo, como futuras gestoras deseamos lograr que el mayor porcentaje de usuarios tenga un nivel de satisfacción muy alto o excelente. De esta forma, se garantiza que el usuario satisfecho se reafirme en el uso de los servicios de salud, manteniendo su fidelidad, será cuidadoso en cuanto al cumplimiento de los regímenes de cuidado y presentará una actitud colaboradora en cuanto a brindar información requerida por el profesional de salud³⁸.

Sifuentes¹¹, en el 2016, en su investigación sobre: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, concluyó que el 51 % de los usuarios presentan un nivel poco satisfactorio, 27.8 % alcanza un nivel satisfactorio, el 5.2 % tiene un nivel muy satisfactorio, mientras que un 16 % de pacientes muestra insatisfacción en el cuidado de enfermería. Lo que no concuerda con nuestro estudio, ya que encontramos que la mayoría de nuestros encuestados: 63.5% se encuentran satisfechos y un 28.9% muy satisfechos, seguido de un 6.8% de usuarios poco satisfechos y solo un 0.8% no están satisfechos. Lo que expresaría que el servicio brindado por el profesional de enfermería del centro de salud materno infantil de Magdalena se ajusta a las necesidades de los usuarios.

Urrutia ¹³ en el 2015 en su investigación: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital La Caleta, 2015”, el grado de satisfacción alcanza el 86 % el nivel satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En este estudio hay mayor similitud en los resultados en relación a nuestra investigación ya que también un mayor porcentaje de usuarios están satisfechos: 63.5% y un menor porcentaje está no satisfecho: 0.8%.

Rosales¹⁰, en su tesis: “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, se encontró que el 6.67% de los encuestados perciben una mala satisfacción, mientras que el 6.67% percibe un regular nivel de satisfacción y el 86.67% percibe que presenta excelente nivel de satisfacción. Lo que concuerda de cierta manera con nuestra investigación ya que el 63.5% y 28,9% de los usuarios están satisfechos y muy satisfechos respectivamente, y un 6.8%, 0.8% de los usuarios están poco satisfechos y no satisfechos respectivamente.

Sin embargo, Maggi⁵ (2018) en su estudio: Evaluación de la calidad de la atención en relación a la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general el Milagro. Encontró insatisfacción de los usuarios en las dimensiones de satisfacción, lo que difiere con los resultados de nuestro estudio.

En cuanto al Análisis de correlación de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, se encontró que el estadístico de Spearman es 0.594 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Se encontró similitud en los resultados con la tesis por Cruz⁷ en el año 2014 sobre: “Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014”. Donde la calidad de atención sí presenta una relación significativa con la percepción de la satisfacción que tiene el usuario de la referida estrategia de salud. El valor calculado de p fue = 0.000 a un nivel de significativa de 0,01 (bilateral), y un nivel de relación de 0,475; La correlación entre las variables estudiadas es moderada. A si mismo en otro estudio realizado por Sifuentes¹¹ en el año 2016, en su investigación: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, llegó a la conclusión que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Otro estudio con el que se encontró similitud fue el estudio de Maldonado ⁹ (2016): “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del hospital Alberto Sabogal Sologuren- Callao”. Quien concluyó que existe relación moderada ($r = 0.718$), y significativa ($p < 0.05$) entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de sabogal Sologuren-Callao.

Fabián¹² en el 2015, en su estudio: “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada en el Hospital Jerusalén, La Esperanza, 2015”. Determinó que sí existe una relación entre las mencionadas variables, conclusión basada en el valor de $P=0.004$ y con una correlación del 0.237 moderada y una significancia del 0.01. Al igual que Urrutia¹³ en el 2015, en su estudio sobre: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital La Caleta, 2015”. Los resultados revelaron que la mayoría de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería guardan relación con la satisfacción del usuario, pues su relación es estadísticamente significativa $p < 0,05$.

También se encontró similitud con el estudio de Rosales¹⁰, en el 2016: “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, en donde se concluye: Existe una moderada relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia con una rho, 661, $p = 0,00$.

Los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad. Se encontró que

el estadístico de Spearman es 0.378 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019

Los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta. Encontramos en el estadístico de Spearman es 0.383 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad. Se encontró que el estadístico de Spearman es 0.481, con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía. Se encontró que el estadístico de Spearman es 0.515 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la

satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Los resultados del análisis de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible. Se encontró que el estadístico de Spearman es 0.531 con una probabilidad de error de $0.000 < 0.01$; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones.

- 1.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.594 y un valor $p= 0.000<0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 2.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.378 y el valor $p =0.000<0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 3.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.383 y el valor $p=0.000< 0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 4.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.481 el valor de $p=0.000<0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.
- 5.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.515 y el valor $p=0.000<0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

6.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.531 y el valor $p=0.01 < 0.01$ entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión aspecto tangible en el centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

5.2.- Recomendaciones

- 1.- La jefatura o coordinación de enfermería del centro de salud materno infantil de Magdalena debe de estar atenta a que el profesional de enfermería esté en constante actualización de los conocimientos técnicos- científicos, en continua preparación y capacitación sobre la atención de enfermería, lo que permitirá ofrecer una excelente calidad de atención y que el usuario externo salga completamente satisfecho de recibir la atención del profesional de enfermería.
- 2.- El personal de enfermería de los diferentes servicios del Centro de Salud Materno Infantil de Magdalena, tome en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de continuar mejorando las estrategias en la atención del usuario para incrementar el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el cuidado de enfermería.
- 3.- Realizar procesos de supervisión, monitoreo y evaluación de la calidad y cumplimiento de los estándares en la atención del servicio de enfermería, para contar con los recursos humanos según población asignada, estrategias y escenarios en el que se desempeña el profesional de enfermería.
- 4.- Realizar evaluaciones periódicas sobre satisfacción del usuario externo e

interno y calidad de atención en el Servicio, para así poder desarrollar cotejos a través del tiempo, considerando los resultados obtenidos de esta investigación como insumo para la ejecución de proyectos de mejora continua.

- 5.- El presente trabajo sea de instrumento de apoyo para la institución en la mejora de la atención de calidad de la enfermera y el paciente salga satisfecho en la atención recibe en el Centro Materno Infantil Magdalena.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González D H. Calidad de la atención. [Tesis doctoral] Atlantic International University, 2009. [Internet] citato el 10 de mayo 2018. Disponible en <https://aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/180->
2. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero, Lima, 2015. Disponible en: <http://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2017/03/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>
3. Villarreal S. Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud. [Monografía en internet] Citado el 15 de julio de 2018. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud.shtml>
4. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2000; 128. [Revista en línea] Citado en agosto 2018. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>
5. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

6. Censo Nacional XI de Población y VI de Vivienda 2017. Boletín demográfico n° 18. Lima 2019. Oficina de Gestión de la Información – MINSA.
7. Cruz L. Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana Unión; 2014. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/54242557.pdf>
8. Santana J, Bauer A, Queiroz A, Minamisava R, Gomes M. Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil, 2013. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] mayo-jun. 2014 [citado el 12 de octubre 2018]; 22(3): 454-60 DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
9. Maldonado R. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hemodiálisis del hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2016. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo; 2016 Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7221>
10. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7107>.
11. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis de maestría] 2016 [citado el 10 de setiembre de 2018]. Disponible en: <dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/3180>

12. Fabián D. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo; 2015. [Tesis de maestría]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.2015 [Citado el 20 de octubre de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/352>
13. Urrutia S. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015. In Crescendo. Ciencias de la Salud, [S.l.], v. 3, n. 2, pp. 119-129, dic. 2016. [Citado 20 julio 2018]. Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-salud/article/view/1426>>. DOI: https://doi.org/10.21895/in_cres_cs.v3i2.1426.
14. Isotools: Perú. Conceptos fundamentales de la calidad en salud [internet]. Junio; 2015 [citado el 20 de agosto 2018]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
15. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Actualizada el 3 de abril de 2018; acceso 3 de abril de 2018]. Disponible en <http://www.rae.es>.
16. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario desempeño. Norma Internacional ISO 9000- 2015 (traducción oficial). Disponible en: [http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma %20ISO %209000_2015 %20Vocabulario %20Fundamentos.pdf](http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf)
17. Suñol R, Álvar N. La calidad de la atención Sanitaria [internet]. [Citado el 4 de diciembre de 2018]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
18. Giugni P. La calidad como filosofía de gestión. Disponible en: <https://www.pablogiugni.com.ar/>

19. Ayala P, Crosby P. Maestros de calidad. Conocer la vida y la filosofía de los diferentes maestros de la calidad. [Internet] 2012 sep. [Acceso a internet el 2 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/p/philip-crosby.html>
20. Padilla G. Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa. [Internet] GestioPolis. 2002. Feb. [Consultado el 5 de diciembre de 2018]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
21. Revilla E, Pimentel C. Calidad de los servicios de salud en México. Revista Evidencia Médica e Investigación en Salud [Internet]. 2012; 5: 76-78. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/instrucciones.cgi?IDREVISTA=289>
22. Llinás Delgado, AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte [Internet]. 2010; 26(1): 143-154. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81715089014>
23. Conexión Esan: Perú. Los diferentes conceptos de calidad en Salud. [Internet] mayo 2016. [Citado el 20 de octubre 2018]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
24. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N.º 527-2011/MINSA. [Internet] [Acceso el 10 de agosto de 2018] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

25. Castro C, Moreno R, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan 2016 [Tesis de licenciatura]. Citado el 12 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://docplayer.es/72570688-Tesis-calidad-del-cuidado-de-enfermeria-y-grado-de-satisfaccion-del-usuario-externo-del-centro-de-salud-san-juan-ano-2016.html>. 28
26. La Organización Mundial de la Salud. [Internet] OMS 2017. [Citado el 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
27. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue. Lima; 2017 [internet] p. 13 [Tesis de especialista]. 2017. [Citado el 10 de diciembre de 2018]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/calidad_cardenasmatto_rosa.pdf?sequence=1&isallowed=y
28. Juárez P, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet] 2009. [Citado el 21 de noviembre del 2017]; 17 (2): 113-115. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
-
29. Pastor V. Percepción de la calidad de la atención por utilizadores de servicios de hospitalización en México, un análisis de la encuesta nacional de salud y nutrición. pp. 8-9 [Tesis de especialista]. 2012. Instituto Nacional de Salud Pública, México. [Citado el 15 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://catalogoinsp.mx/files/tes/13183.pdf>

30. Torres S, Vásquez Stanescu, CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [Internet]. 2015; 18(35): 57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
31. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas - Dirección de Calidad de Salud; Lima, Perú. [Internet] 2007. [Citado el 18 de noviembre de 2018]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
32. Velandia SF, Ardón Centeno N, Jara Navarro M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud-Bogotá* [internet], 2007. [Citado el 25 de noviembre de 2018]; 6 (13). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
33. Gonzales H. [Internet].; 2011 [cited 2019 julio 6]. disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
34. Ibarra, L. Espinoza, B. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Rev Iberoamérica de Ciencias* [internet]; 2014. [Citado dic 11 2018]; 1 (14): 107-120. Disponible en: <http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v8n2>
35. Huamán M. Satisfacción del usuario de los servicios de salud. [Internet] 2014 [citado el 16 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4zdggI7ew>

36. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval del Callao 2003. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=8A80CFAAE9448AB21315A04F3AAB6CD1?sequence=1
37. Rojas N. Factores sociodemográficos relacionados a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [tesis de maestría] Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Salud Pública. Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1102/Norma_Tesis_Maestro_2016.pdf?sequence=5
38. Massip C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba. [Internet]; 2008. [Citado el 10 de diciembre de 2018]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
39. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud 2002. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
40. Mora Contreras, C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing [internet]. 2011; 10(2):146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
41. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación; 2014. [Revista en línea] [Acceso el 11 de diciembre de 2018] 6. a ed. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-
edicion.compressed.pdf

42. Hernández R. Enfoque cualitativo y cuantitativo. [Internet] [Acceso el 11 de diciembre de 2018] Disponible en: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>
43. Velásquez O. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. [Internet] mayo 2015 [Acceso el 12 de noviembre de 2018] Disponible en: <https://prezi.com/yqtf3lm73jkx/tecnicas-e-instrumentos-para-recoleccion-de-dato>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación de la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 – de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADOR	VALOR FINAL	ÁMBITO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Pregunta general.</p> <p>¿Cuál es la relación de la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>1. Determinar la relación de la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4- DIRIS - LC- 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Sí existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - I-IV - DIRIS -LC- 2019.</p>	<p>Var.1 Independiente.</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>D. Técnico-científica</p> <p>D. Humana</p> <p>D. Entorno</p>	<p>-Efectividad -Eficacia -Eficiencia -Oportuno -Integral</p> <p>-Respeto a los derechos -Interés -Amabilidad -Ética</p> <p>-Comodidad -Ambientación -Limpieza -Orden -Privacidad</p>	<p>Escala ordinal:</p> <p>1) Mala 2)Regular 3)Buena 4)Excelente</p>	<p>Ámbito: En el centro de salud materno infantil de Magdalena. Categoría I 4-de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2018.</p> <p>Población: Usuarios externos eternos mayores de 18 años que hayan sido atendidos por profesionales de enfermería del centro de salud materno infantil de Magdalena en el servicio de: Crecimiento y desarrollo, Inmunizaciones, Targa, Tópico, Estrategia de tuberculosis.</p> <p>Muestra: -261 usuarios externos</p>	<p>Es un estudio de tipo cuantitativo de diseño no experimental, correlacional de corte transversal.</p>	<p>Para ambas variables la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.</p> <p>Los instrumentos que se van a utilizar serán los cuestionarios.</p> <p>Para la variable:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería, se utilizó un cuestionario de preguntas de modelo del instrumento de Donabedian adaptado para evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud materno infantil de Magdalena.</p> <p>Para satisfacción del usuario externo, se utilizó un cuestionario de preguntas de modelo del instrumento de SERVQUAL adaptado para evaluar la satisfacción del usuario externo en el centro de salud materno infantil de Magdalena.</p>

<p>Preguntas específicas</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena-de categoría I-4- DIRIS -LC-2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4- DIRIS -LC-2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4-DIRIS -LC-2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4- DIRIS -LC-2019</p> <p>2. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 - DIRIS -LC-2019.</p> <p>3. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 -DIRIS -LC-2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad del centro de salud materno infantil de Magdalena- I-IV- DIRIS -LC-2019.</p> <p>2. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta del centro de salud materno infantil de Magdalena. I-IV- DIRIS -LC-2019.</p> <p>3. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad del centro de salud materno infantil de Magdalena - I-IV -DIRIS -LC-2019.</p>	<p>Var. 2. Dependiente.</p> <p>Satisfacción del usuario externo:</p> <p>D. Fiabilidad</p> <p>D. Capacidad de respuesta</p> <p>D. Seguridad</p> <p>D. Empatía</p> <p>D. Aspectos tangibles</p>	<p>- Equidad en el trato - Respeto de programación de citas - Centro de Quejas. - Disponibilidad de insumos.</p> <p>-Rapidez en la atención -Mecanismo de resolución de conflictos</p> <p>-Privacidad -Examen completo -Tiempo de atención -Confianza</p> <p>-Calidez -Comprensión de información</p> <p>-Señalización -Limpieza -Equipamiento adecuado</p>	<p>Escala ordinal:</p> <p>1. No satisfecho. 2.Poco satisfecho 3.Satisfecho 4. Muy satisfecho.</p>			
--	---	--	--	---	--	--	--	--

<p>4. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4- DIRIS -LC-2019?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 -DIRIS -LC-2019?</p>	<p>4. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena- de categoría I-4 - DIRIS - LC-2019.</p> <p>5. Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena de categoría I-4 -DIRIS -LC-2019.</p>	<p>4. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de empatía del centro de salud materno infantil de Magdalena- I-IV- DIRIS - LC-2019.</p> <p>5. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión de aspectos tangibles del centro de salud materno infantil de Magdalena – I-IV-DIRIS -LC-2019.</p>						
--	---	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2.
Instrumento 1

I. PRESENTACIÓN

Estimada(o) usuaria(o), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención de Enfermería que recibió en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Realizamos esta encuesta con la finalidad de averiguar cuán satisfecha está con el servicio que ha recibido. Esta información permitirá mejorar nuestra calidad de atención. Para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Muchas gracias por su tiempo.

II. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente el enunciado antes de decidir la respuesta que según su criterio considere correcta sobre la satisfacción de atención proporcionada por el personal de enfermería. Se presentan cuatro alternativas y solo debe marcar una con una "x", de acuerdo con la pregunta, donde: **1.** No satisfecho, **2.** Poco satisfecho, **3.** Satisfecho y **4.** Muy Satisfecho.

Duración: 15 minutos.

III. CONTENIDO

3.1. DATOS GENERALES:

Código:	Fecha:
---------	--------

Edad:	1: 18-29 años	
	2: 30-59 años	
	3: 60 a más años	

Sexo:	1. Femenino:	2. Masculino:

Estado civil:	1.Soltero-a:	2.Casado-a/ conviviente:	3). Divorciado-a /Separado-a:	4). Viudo-a:

Grado de instrucción:

1.Sin instrucción:	2. Primaria:	3. Secundaria:	4. Superior técnico:	5. Superior universitario:
-----------------------	--------------	----------------	-------------------------	-------------------------------

Tipo de seguro por el cual se atiende:	1.SIS:	2.Es Salud:	3.EPS:	4.Ninguno:

Consultorio de enfermería donde fue atendido:

1.Crecimiento y desarrollo:	2.Inmunizaciones:	3.Tópico Urgencias:	y 4.Estrategia de tuberculosis:	5.Targa:
--------------------------------	-------------------	------------------------	---------------------------------------	----------

3.2. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N.º	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN FIABILIDAD				
1	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?				
2	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?				
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
4	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es el adecuado?				
5	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, en la atención?				
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	1	2	3	4
6	¿Cuándo le atendió enfermería, usted se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?				
7	¿La enfermería le inspiró confianza para expresar sus necesidades o problemas?				
8	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?				
9	¿La enfermería le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?				
	DIMENSIÓN EMPATÍA	1	2	3	4
10	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				
11	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?				
	DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE	1	2	3	4
12	¿Observó que la enfermera se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?				
13	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido, contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?				
14	¿El consultorio de enfermería estuvo limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?				
15	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
	TOTAL				

**ANEXO 3:
Instrumento 2**

I.- PRESENTACIÓN.

Estimada usuaria(o), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención de Enfermería que recibió en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Realizamos esta encuesta con la finalidad de averiguar la calidad de atención del cuidado de enfermería recibido en el servicio. Esta información permitirá mejorar nuestra calidad de atención. Para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

Muchas gracias por su tiempo.

II.- INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados. Solicitamos marcar con una **X** la respuesta que considera:

1. Mala (no observa que realiza esas actividades)
2. Regular (si las actividades se realizan de vez en cuando)
3. Buena (lo observa todos los días, en todas las enfermeras)
4. Excelente (lo observa siempre en todas las enfermeras)

Duración: 15 minutos.

III.- CONTENIDO

3.1.-DATOS GENERALES:

Código:	Fecha:
---------	--------

Edad:

1: 18-29 años	
2: 30-59 años	
3: 60 a más años	

Sexo:

3. Femenino:	4. Masculino:
--------------	---------------

Estado Civil:

1.Soltero-a:	2.Casado-a/ conviviente:	3). Divorciado-a /Separado-a:	4). Viudo-a:
--------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------

Grado de Instrucción:

1.Sin instrucción:	2. Primaria:	3. Secundaria:	4. Superior Técnico:	5. Superior Universitario:
--------------------	--------------	----------------	-------------------------	-------------------------------

Tipo de seguro por el cual se

1.SIS:	2. Es Salud:	3.EPS:	4.Ninguno:
--------	--------------	--------	------------

Atiende:

Consultorio de enfermería donde fue atendido:

1.Crecimiento y desarrollo:	2.Inmunizaciones:	3.Tópico y Urgencias:	4.Estrategia de tuberculosis:	5.Targa:

3.2. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

N.º	DIMENSIONES	VALOR			
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA				
01	La enfermera empleó el tiempo de espera del usuario para ser atendido, entre 0 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.				
02	La enfermera le brindó el tiempo necesario para su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio.				
03	La enfermera le explica, orienta al paciente o familia sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro				
04	La enfermera se realiza el lavado de manos en la atención al usuario				
05	Considera que hay la cantidad suficiente de enfermeras en los servicios que fue atendido.				
06	La enfermera le brinda una atención completa al usuario teniendo en cuenta a la persona, familia y comunidad.				
	DIMENSIÓN HUMANA	1	2	3	4
07	La enfermera se presenta e identifica con su nombre y apellidos antes de iniciar su atención con el usuario.				
08	La enfermera se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apelativos u apodos.				
09	La enfermera muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario.				
10	La enfermera protege la privacidad de la información que brinda el usuario/paciente/familia.				
	DIMENSION DEL ENTORNO	1	2	3	4
11	La sala de espera se encuentra limpia y cuenta con mobiliario (bancas, sillas) para la comodidad del paciente.				
12	Existen carteles, letreros o flechas que orienten al usuario para su adecuada atención.				
13	El ambiente donde brinda el servicio es adecuado para preservar la privacidad del paciente/usuario.				
14	El consultorio de enfermería se encuentra con espacio adecuado para la atención que brinda.				
15	El consultorio se encuentra limpio y ordenado durante todo el horario de atención al usuario.				
	TOTAL				

ANEXO 4:

Valides de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No.	DIMESIONES/ ITEMS	PERTI-NENCIA		RELE-VANCIA		CLARI-DAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CALIDAD							
	DIMENSIÓN : TÉCNICO – CIENTÍFICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La enfermera empleo el tiempo de espera del usuario para ser atendido, entre 0 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	✓		✓		✓		
2	La enfermera le brindo el tiempo necesario para su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio.	✓		✓		✓		
3	La enfermera le explica, orienta al paciente o familia sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	✓		✓		✓		
4	La enfermera se realiza el lavado de manos en la atención al usuario	✓		✓		✓		
5	Considera que hay la cantidad suficiente de enfermeras en los servicios que fue atendido.	✓		✓		✓		
6	La enfermera le brinda una atención completa al usuario teniendo en cuenta a la persona, familia y comunidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : HUMANA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
7	La enfermera se presenta e identifica con su nombre y apellidos antes de iniciar su atención con el usuario.	✓		✓		✓		
8	La enfermera se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apelativos u apodos.	✓		✓		✓		
9	La enfermera muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario.	✓		✓		✓		

10	La enfermera protege la privacidad de la información que brinda el usuario / paciente/ familia.	✓		✓		✓		
DIMENSION : DEL ENTORNO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
11	La sala de espera se encuentra limpia y cuenta con mobiliario (bancas y sillas) para la comodidad del paciente	✓		✓		✓		
12	Existen carteles, letreros o flechas que orienten al usuario para su adecuada atención	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde brinda el servicio es adecuado para preservar la privacidad del paciente/usuario	✓		✓		✓		
14	El consultorio de enfermería se encuentra con espacio adecuado para la atención que brinda	✓		✓		✓		
15	El Consultorio se encuentra limpio y ordenado durante la atención al usuario	✓		✓		✓		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. GINA GUJIA HIDALGO ARIAS DNI: 40557243

Especialidad del Validador: FIG. GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD
29 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMESIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD							
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓		✓		✓		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA							
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD							
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	✓		✓		✓		
22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus	✓		✓		✓		

	necesidades o problemas?							
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	✓		✓		✓		
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Observó que la enfermería se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	✓		✓		✓		
28	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
29	¿El consultorio de enfermería estuvo							

	limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?							
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. GINA OLIVIA HIDALGO ARIAS DNI: 40557243

Especialidad del Validador: 16 GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD
27 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMESIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	X		X		X		
	DIMENSION 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	X		X		X		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	X		X		X		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	X		X		X		

22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus necesidades o problemas?	X		X		X		
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	X		X		X		
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	X		X		X		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
	DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Observó que la enfermería se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	X		X		X		
28	¿El consultorio de enfermería donde fue	X		X		X		

	atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	X		X		X	
29	¿El consultorio de enfermería estuvo limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?	X		X		X	
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. Elizabeth Macdon Valle

DNI: 90114672

Especialidad del Validador: Enfermería en Emergencias y Desastres

24 de Mayo

del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lic. Enf. Elizabeth H. Macdon

CEP: 37355 RNC: 4627

Dr. Nac. Guillermo Almonacid

Min. de Salud

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓		✓		✓		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	✓		✓		✓		
22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus	✓		✓		✓		

	necesidades o problemas?							
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	/		✓		✓		
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	/		✓		✓		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	/		✓		✓		
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	/		✓		✓		
	DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Observó que la enfermera se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	/		✓		✓		
28	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	/		✓		✓		
29	¿El consultorio de enfermería estuvo							

	limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?	✓		✓		✓		
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. Carmen Victoria Sánchez Torres DNI: 10178472

Especialidad del Validador: Gestión de los Servicios de la Salud
28 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5.

Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019

Propósito: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena - DIRIS LC, 2019.

Yo.....con DNI....., acepto participar voluntariamente en el presente estudio manifestando haber sido informado respecto del propósito de la investigación y los beneficios en el campo de la salud pública y específicamente en lo que se quiere estudiar. Queda expreso que tendré acceso a los resultados de la investigación y la orientación pertinente. Las investigadoras se comprometen a informar los resultados de manera general guardando la confidencialidad de la información (secreto profesional) y el anonimato de los datos.

Por lo que firmo la presente constancia en conformidad de mi aceptación voluntaria.

.....

ANEXO 6:

Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

OFICIO N° 771 -2019 – C.S. MAGDALENA/ DIRIS LC

Magdalena, 31 de julio del 2019

Lic.

Lidia Agip Guevara

Consuelo Carolina Chamorro Valladares

Presente.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlas cordialmente y en referencia a su solicitud para la aplicación de las encuestas dirigidas a los usuarios externos de los servicios de enfermería para desarrollar su proyecto de tesis: "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena- DIRIS Lima Centro 2019" se da opinión favorable para la realización de las encuestas.

Así mismo reitero su compromiso de la entrega de una copia del informe final de su estudio "Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena- DIRIS Lima Centro 2019"

Sin otro particular, me despido.

Atentamente


PERÚ Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
CENTRO DE SALUD "MAGDALENA"
DR. FEDERICO LIZARRAGA F.
MÉDICO ASPE DE C.A.M.I.M.
(C.M.A. 58551 R.M.E. 1996)

FLF/lag,cchv