

Brechas en la calidad de atención del Programa de Crecimiento y Desarrollo en una institución prestadora de servicios de salud indígena

Ayda Leydi Rivera Coral¹

María Fernanda Acosta Romo²

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Rivera-Coral, A. L. y Acosta-Romo, M. F. (2024). Brechas en la calidad de atención del Programa de Crecimiento y Desarrollo en una institución prestadora de servicios de salud indígena. *Revista Criterios*, 31(2), 44-57. <https://doi.org/10.31948/rc.v31i2.3810>



Fecha de recepción: 13 de diciembre de 2023

Fecha de revisión: 13 de marzo de 2024

Fecha de aprobación: 22 de abril de 2024

Resumen

Objetivo: determinar la percepción de la calidad de atención de los responsables del cuidado de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo en la Institución Prestadora de Servicios de Salud indígena, Nariño, 2023. **Metodología:** enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo. La población estuvo conformada por 280 responsables de menores asistentes al programa de Crecimiento y Desarrollo; la muestra fue probabilística, correspondiente a 162 personas. Con el propósito de evaluar la calidad de la atención, se aplicó el instrumento SERVQUAL. **Resultados:** las características sociodemográficas de la totalidad de las personas que participaron en el estudio corresponden a madres solteras, escolaridad primaria, religión católica y procedentes del área rural. En la percepción, se encontró brechas negativas en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo que indica insatisfacción con el servicio recibido. En cuanto a las posibles relaciones entre las características sociodemográficas y la percepción de la calidad de atención, se encontró relación estadísticamente significativa con el nivel de escolaridad; en las demás características no se observó ningún tipo de relación. **Conclusiones:** las madres de los menores manifestaron insatisfacción con la calidad de atención, considerando las diferentes dimensiones analizadas, lo cual afecta negativamente en la satisfacción general.

Palabras clave: garantía de la calidad de la atención sanitaria, satisfacción del paciente, desarrollo del niño, crecimiento y desarrollo



Artículo resultado de la investigación titulada: *Percepción de la calidad de atención de los padres de menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo de la institución prestadora de servicios de salud indígena, Nariño 2023.*

¹ Maestrante en Administración en Salud. Enfermera. Coordinadora de Promoción y Mantenimiento de la Salud, Centro de Salud Guachavez E.S.E. Correo electrónico: leidyrivera.20@hotmail.com

² Magíster en Epidemiología. Coordinadora de Investigación, Posgrados en Salud, Universidad Mariana; integrante del grupo de investigación GIESUM, San Juan de Pasto, Nariño Colombia. Correo electrónico: macosta@umariana.edu.co



Gaps in the quality of care of the Growth and Development program in an indigenous health care institution

Abstract

Objective: To determine the perception of the quality of care by those responsible for the care of children attending the Growth and Development Program at the Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena, Nariño, 2023. **Methodology:** Quantitative, observational, descriptive approach. The population consisted of 280 persons in charge of children attending the Growth and Development Program; the sample was probabilistic, corresponding to 162 persons. The SERVQUAL instrument was used to assess the quality of care. **Results:** The socio-demographic characteristics of all the people who participated in the study correspond to single mothers, primary education, Catholic religion and from rural areas. In the perception, negative gaps were found in the dimensions of reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible elements, indicating dissatisfaction with the service received. Regarding the possible relationships between sociodemographic characteristics and the perception of the quality of care, a statistically significant relationship was found with the level of schooling; no relationship was observed for the other characteristics. **Conclusions:** Considering the different dimensions analyzed, the mothers of the children expressed dissatisfaction with the quality of care, which negatively affects the overall satisfaction.

Keywords: health care quality assurance, patient satisfaction, child development, growth and development

Lacunias na qualidade do atendimento do programa Crescimento e Desenvolvimento em uma instituição de saúde indígena

Resumo

Objetivo: Determinar a percepção da qualidade do atendimento por parte dos responsáveis pelo atendimento de crianças que frequentam o Programa de Crescimento e Desenvolvimento na Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena, Nariño, 2023. **Metodologia:** Abordagem quantitativa, observacional e descritiva. A população foi composta por 280 pessoas responsáveis por crianças que frequentam o programa de Crescimento e Desenvolvimento; a amostra foi probabilística, correspondendo a 162 pessoas. O instrumento SERVQUAL foi usado para avaliar a qualidade do atendimento. **Resultados:** As características sociodemográficas de todas as pessoas que participaram do



estudo correspondem a mães solteiras, educação primária, religião católica e de áreas rurais. Na percepção, foram encontradas lacunas negativas nas dimensões de confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis, indicando insatisfação com o serviço recebido. Com relação às possíveis relações entre as características sociodemográficas e a percepção da qualidade do atendimento, foi encontrada uma relação estatisticamente significativa com o nível de escolaridade; nenhuma relação foi observada para as outras características. **Conclusões:** As mães das crianças expressaram insatisfação com a qualidade do atendimento, considerando as diferentes dimensões analisadas, o que afeta negativamente a satisfação geral.

Palavras-chave: garantia da qualidade da assistência à saúde, satisfação do paciente, desenvolvimento infantil, crescimento e desenvolvimento

Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) señala que, a nivel mundial en el año 2018:

Murieron 6,2 millones de niños menores de 15 años, del total de muertes infantiles, 5,3 millones ocurrieron en los primeros 5 años de vida, y casi la mitad de ellas en el primer mes de vida, en su mayoría a causa de eventos evitables. (párr. 4)

Lo anterior indica que la situación que se presenta en la población infantil es un problema de salud pública; sin embargo, aquellas muertes pudieron ser evitadas teniendo en cuenta las causas que las generaron.

Otro aspecto relevante en la salud infantil se relaciona con la ocurrencia de eventos de interés de salud pública, tales como el bajo peso al nacer, la desnutrición, la obesidad, la diabetes tipo 2, el hipotiroidismo, el abuso sexual y las muertes perinatales e infantiles. En el año 2021, se registró un aumento significativo de casos, destacando la desnutrición aguda moderada y el bajo peso al nacer. Estos eventos han tenido un impacto adverso en la calidad de los servicios de salud proporcionados por la institución (Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena Mingasalud, 2021).

En línea con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para el año 2030 y la Estrategia Mundial de Salud para Mujeres, Niños y Adolescentes, se sugiere que el sector de la salud adopte enfoques más integrados y colaborativos para abordar las desigualdades en la región, considerando las dimensiones sociales, ambientales y económicas del desarrollo. Un entorno seguro en el hogar y

la comunidad, junto con la protección contra la violencia y la disciplina perjudicial, son igualmente fundamentales para asegurar el crecimiento y desarrollo saludable y óptimo de los niños (Organización Panamericana de la Salud [OPS] y OMS, s.f.)

De acuerdo con la problemática establecida, en el Plan Decenal de Salud 2022-2031, se establecieron los elementos orientadores. Así, el plan se centrará en promover y proteger la atención integral de la salud con un enfoque diferencial, fundamentado en la atención holística de los niños, niñas y adolescentes (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022). Ante las diversas situaciones de salud que afectan a la población infantil en Colombia, se ha instaurado la política de Infancia y Adolescencia, cuyo propósito radica en garantizar que todos los menores reciban servicios de salud integrales y con calidad, con el fin de promover su bienestar y desarrollo integral, abarcando tanto las necesidades físicas como emocionales y mentales (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018).

Para asegurar la atención integral a la población infantil, se ha puesto en marcha el programa de Crecimiento y Desarrollo. Este programa engloba diversas iniciativas diseñadas para promover y preservar la salud durante las etapas de la primera infancia (Resolución 3280, 2018).

El propósito se centra en evaluar y dar seguimiento al bienestar y crecimiento holístico (físico, cognitivo, social) de los niños y niñas, identificando de manera temprana la exposición o presencia de factores de riesgo para prevenirlos o remitirlos a una gestión oportuna. Se busca detectar precozmente posibles anomalías que puedan afectar la salud

y el proceso de crecimiento y desarrollo, con la intención de remitirlas para su tratamiento.

En última instancia, se pretende potenciar las capacidades, habilidades y prácticas para fomentar el cuidado de la salud y fortalecer el desarrollo de los niños a través de la información sobre salud proporcionada a padres, cuidadores y niños. Para asegurar estas atenciones a la población infantil, se ha implementado el programa de crecimiento y desarrollo, que abarca acciones destinadas a la promoción y mantenimiento de la salud durante la primera infancia y la infancia (Resolución 3280, 2018).

Uno de los grandes desafíos que enfrentan las instituciones de salud es garantizar la cobertura de la atención integral en salud a la población afiliada, especialmente en los programas de Detección Temprana, Protección Específica y Demanda Inducida (Resolución 3280, 2018).

A pesar de las garantías que se brindan a la población infantil, se evidencia la inasistencia a los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, representando una problemática que afecta la calidad de los servicios de salud, por incidir negativamente en el bienestar de un individuo y en la sostenibilidad financiera de las instituciones de salud, si se tiene en cuenta que la no adherencia a los programas favorece la aparición de patologías y a su vez el incremento de los costos de los servicios médicos para su tratamiento.

En el estudio se abordó la percepción de la calidad de la atención que tienen los cuidadores de los menores asistentes al programa de Crecimiento y Desarrollo. «La calidad se la define como el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados» (Organización Mundial de la Salud, s.f., párr. 1); se basa en los conocimientos profesionales y en la evidencia, aspectos fundamentales para lograr la cobertura sanitaria universal. En este aspecto, los servicios de calidad son los siguientes: eficacia, seguridad, atención centrada en las personas, con la finalidad de aprovechar los beneficios de una atención oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

Ante la situación planteada, es crucial destacar diversos elementos que han influido en la participación en el programa de Crecimiento y Desarrollo. Un estudio realizado en Panamá ha revelado factores institucionales, como

extensos tiempos de espera y horarios de atención poco convenientes. Además, se han identificado factores predisponentes, como la edad del niño, tener una madre menor de 19 años, el bajo nivel educativo de la madre y la falta de conocimiento sobre la importancia de los controles de crecimiento y desarrollo infantil. También, se considera la situación laboral de la madre o tutor de los niños (Córdoba, 2018).

Según una investigación realizada por Barrera (2021), la implementación de la ruta de atención presenta debilidades con respecto a la infraestructura y la dotación para brindar una atención integral a la primera infancia e infancia; unido a ello, hay un déficit presupuestal para la inversión en recurso humano profesional y en la compra de insumos.

Unido a lo anterior, en el estudio de Hernández et al. (2020), se analizó los factores que afectan la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. Se destaca que la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y diversos factores sociodemográficos, incluyendo la edad de la madre y del niño, son determinantes significativos en la asistencia a dicho control (Hernández et al., 2020).

Enfocándose en la calidad de atención, es importante mencionar un estudio realizado por Albornoz y Arica (2018) en Perú, en el cual el 51,2 % de las madres presentó un nivel de satisfacción moderado; el 46,3 %, una satisfacción alta, y únicamente el 2,5 % señaló una satisfacción baja. Estos resultados indican que la mayoría de las madres que asisten a las consultas de crecimiento y desarrollo muestran un nivel de satisfacción intermedio con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería (Albornoz y Arica, 2018). Asimismo, en el estudio realizado por Londoño et al. (2018) en Colombia, se exploró el nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de niños que participan en el control de crecimiento y desarrollo, concluyendo que la mayoría de los participantes expresan un nivel de satisfacción elevado al asistir al programa. Además, se observaron áreas de oportunidad para realizar mejoras.

La Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena no es ajena a esta problemática, se ha evidenciado que las estrategias utilizadas en información, educación y comunicación (IEC),

dirigidas a la comunidad y actores sociales con el fin de canalizar usuarios y lograr su adherencia al Programa de Crecimiento y Desarrollo, no han logrado el impacto necesario, y cada vez la inasistencia de los menores a las citas programadas es más representativa.

Según estadísticas institucionales, los indicadores de cobertura establecidos para el Programa de Crecimiento y Desarrollo en los años 2019-2020-2021 son inferiores al 60 %, los cuales obtuvieron una clasificación deficiente con respecto a los diferentes programas de promoción y mantenimiento de la salud ofertados en la institución (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018).

Así mismo, en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena, no se cuenta con estudios que hagan relación a la percepción de la calidad de atención de los responsables de los menores de 11 años asistentes al programa Crecimiento y Desarrollo de la institución de salud. Además, se evidencia escasa literatura publicada en este campo a nivel regional en particular. Por esta razón, se formuló este estudio, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención de los padres de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo en una institución prestadora de servicios de salud indígena.

Metodología

La metodología se fundamentó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. La población objeto de análisis estuvo conformada por progenitores y cuidadores responsables de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena, correspondiente a 280 individuos. De esta población, se seleccionó una muestra de 162 participantes, mediante un proceso de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Para recolectar la información acerca de las características sociodemográficas, se diseñó una encuesta; para evaluar la percepción de la calidad de atención, se aplicó el instrumento validado con un criterio de validez y confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.86, denominado SERVQUAL, el cual mide la satisfacción de los usuarios externos. Este instrumento consta de 22 preguntas distribuidas en dos secciones; en la primera sección, se indaga sobre las

expectativas del cliente con respecto a las 22 declaraciones sobre el servicio evaluado, calificadas en una escala de 1 a 7, según el grado de expectativa para cada declaración. En la segunda sección, se evaluó la percepción del cliente respecto al servicio proporcionado por la institución de salud.

Previa a la aplicación del cuestionario, se realizó un pilotaje que señaló dificultades en la comprensión de dos preguntas de expectativas, en la dimensión bienes tangibles: «el programa tiene equipos de apariencia moderna» y «las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio». Por lo tanto, se ajustaron con términos más comprensibles, así: «el área de crecimiento y desarrollo tiene equipos modernos y calibrados» y «las instalaciones físicas son atractivas a los menores, están cuidadas y proporcionan comodidad».

El proceso de recolección de la información se inició cuando se contó con la autorización del gerente de la IPS. Posteriormente, se realizó un acercamiento previo de la investigadora con los padres de familia de los menores asistentes al programa evaluado de la IPS Indígena Minga Salud, donde se dio a conocer el propósito de la investigación. El proceso de recolección de la información se inició cuando se contó con el consentimiento informado de los padres para participar voluntariamente en el estudio.

El cuestionario de caracterización sociodemográfica se aplicó en las visitas que se realizaron a la población objeto de estudio, este incluyó la edad, el sexo, el estado civil, escolaridad área de residencia y régimen de afiliación en salud. En el mismo encuentro, se procedió con la aplicación del formato SERVQUAL, enfocándose en las expectativas y percepción que tenían los cuidadores de los menores frente a la atención del programa de Crecimiento y Desarrollo.

El cuestionario abarcó las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las respuestas se manejaron a través de una escala tipo Likert. La cual puntúa del número 0 al 7, donde la puntuación igual a 0 representa que existe calidad en el servicio; el puntaje menor a 0 significa déficit o falta de calidad, y mayor a 0 cuando el usuario tiene un excelente nivel de calidad frente a la atención recibida.

Resultados

Tabla 1

Distribución porcentual de las características sociodemográficas

Características	Variable	Categoría	Total n =162 = 100%
Características sociodemográficas	Edad	Juventud	60 (37 %)
		Adultez	102 (63 %)
	Sexo	Mujer	162 (100 %)
	Estado civil	Soltera (o)	77 (47,53 %)
		Casada (o)	20 (12,35 %)
		Unión libre	65 (40,12 %)
	Escolaridad	Primaria	105 (64,81 %)
		Secundaria	40 (24,69 %)
		Técnico	14 (8,64 %)
		Universitario	3 (1,85 %)
	Religión	Católica	157 (96,91 %)
		Cristiana	5 (3,09 %)
	Procedencia	Rural	114 (70,37 %)
Urbana		48 (29,63 %)	

En el presente estudio, se recopiló información de 162 padres de familia de menores de 11 años que recibieron atención en el Programa de Crecimiento y Desarrollo de la IPS Indígena Minga Salud. Los resultados revelaron que la franja etaria más frecuente abarcó la adultez (21 a 36 años), representando el 63 % de la muestra. En cuanto al género, todas las personas involucradas fueron mujeres, y dentro de este grupo, el 47,53 % eran madres solteras. En relación con el nivel educativo, se observó que el 64,81 % estudió primaria. La religión predominante fue la católica con un 96,91 %. En cuanto a la procedencia, el 70,37 % pertenecía a áreas rurales.

Tabla 2

Promedio general de la dimensión Fiabilidad

Fiabilidad	Expectativa	Percepción	Gaps o brecha
Que el personal del Sistema de Información Estratégica oriente y explique de forma clara y precisa sobre el proceso para acceder a la consulta	6,91	6,21	-0,7
Que el personal de salud cumpla con el horario y tiempo asignado para la consulta	6,92	6,33	-0,59
Que el personal de salud realice una historia clínica completa de la valoración del niño en cada atención	6,81	6,32	-0,49
Que el personal de salud preste el servicio de forma eficiente (no cometa errores en la atención)	6,71	6,21	-0,5
Promedio	6,83	6,26	-0,57

En la Tabla 2, en la dimensión de Fiabilidad, se puede apreciar insatisfacción general en cuanto a la calidad de la atención dentro del programa de Crecimiento y Desarrollo. Esto se sustenta en el promedio general de la brecha, que se sitúa en -0,57. Al analizar los elementos específicos evaluados, destaca que la mayor insatisfacción se refleja en la brecha de -0,7. Este hallazgo señala que los usuarios expresan descontento, especialmente en lo relacionado con la claridad y precisión de la orientación proporcionada por el personal del Sistema de Información Estratégica sobre el proceso para acceder a la consulta.

Tabla 3

Promedio general de la dimensión Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta	Expectativa	Percepción	Gaps o brecha
Que el personal de salud muestre buena disposición para atender a los niños asistentes al programa	6,74	6,32	-0,42
Que haya disponibilidad de personal de salud encargado de la atención	6,81	6,31	-0,50
Que, de ser necesario, una referencia a nivel complementario sea oportuna	6,71	6,30	-0,41
Que el tiempo de espera para la obtención del servicio sea adecuado	6,66	6,26	-0,40
Que los horarios sean asequibles, con disponibilidad para el agendamiento	6,73	6,30	-0,43
Promedio	6,73	6,29	-0,426

En la Tabla 3, se puede apreciar que en la dimensión Capacidad Respuesta, la insatisfacción global de la calidad de atención obtuvo una brecha de -0,426, es decir, que la diferencia entre la expectativa y la percepción fue negativa, lo que indica insatisfacción en la calidad de atención en este aspecto evaluado. Además, el ítem en el cual hay mayor insatisfacción fue en la disponibilidad de personal de salud encargado de la atención, representado en -0,50.

El estudio revela de manera evidente que la brecha fue negativa, indicando insatisfacción, ya que los usuarios no reciben la atención esperada. También, se observa un cambio en la capacidad de respuesta, es decir, la calidad de la atención no posibilita que los usuarios obtengan los beneficios deseados del programa, especialmente en la atención necesaria para los menores.

Tabla 4

Promedio general de la dimensión Seguridad

Seguridad	Expectativa	Percepción	Gaps o brecha
Que el comportamiento del personal de salud en el servicio inspire confianza y seguridad	6,74	6,26	-0,48
Que el personal de salud proporcione durante la atención un ambiente seguro	6,75	6,34	-0,41
Que el personal de salud sea idóneo y tenga los conocimientos suficientes para brindar la atención en el programa	6,61	6,31	-0,3
Que el personal de salud realice valoración completa y minuciosa de acuerdo con los lineamientos	6,81	6,31	-0,5
Promedio	6,73	6,31	-0,42

En la Tabla 4, en la dimensión de Seguridad, se observa un nivel general de insatisfacción en la calidad de atención, reflejado en un valor de -0,42. Destacó particularmente la mayor insatisfacción, con una brecha de -0,5, relacionada con la necesidad de que el personal de salud realice una valoración completa y minuciosa conforme a los lineamientos establecidos. Además, se observa otra área de preocupación con una brecha de -0,48, indicando que el comportamiento del personal de salud no inspira suficiente confianza y seguridad en el servicio. Es relevante señalar que, en el aspecto de seguridad, las expectativas superaron las percepciones.

Tabla 5

Promedio general de la dimensión Empatía

Empatía	Expectativa	Percepción	Gaps o brecha
El personal de salud brinda un trato amable y respetuoso	6,74	6,28	-0,46
El personal de salud identifica las necesidades de los usuarios y ayuda a mitigarlas	6,71	6,23	-0,48
El personal de salud brinda atención individualizada	6,81	6,48	-0,33
El personal orienta al usuario utilizando lenguaje claro y comprensible	6,84	6,45	-0,39
Promedio	6,78	6,36	-0,42

En la Tabla 5, se presenta la dimensión de Empatía; los datos indican una insatisfacción general en la percepción de la calidad de atención, reflejada en un valor de -0,42. Es particularmente notable que la principal fuente de insatisfacción se relaciona con la capacidad del personal de salud para identificar las necesidades de los usuarios y ayudar a mitigarlas, representada por una brecha de -0,48. En situaciones específicas, los menores recibieron atención individualizada y sus intereses fueron atendidos. Sin embargo, se observaron diferencias significativas entre las expectativas y percepciones, lo que sugiere que existe una insatisfacción generalizada en cuanto a la calidad de atención.

Tabla 6

Promedio general de la dimensión Elementos Tangibles

Elementos tangibles	Expectativa	Percepción	Gaps o brecha
Existe señalización de consultorios que permita orientar a los usuarios sobre el sitio de consulta	6,81	6,11	-0,7
El personal de salud cuenta con presentación personal adecuada	6,78	6,01	-0,77
El área de Crecimiento y Desarrollo cuenta con dotación requerida de equipos y materiales para la atención integral	6,81	6,12	-0,69
El área de Crecimiento y Desarrollo cuenta con equipos modernos y calibrados	6,72	6,09	-0,63
Las instalaciones físicas son atractivas para los menores, están cuidadas y proporcionan comodidad	6,81	6,12	-0,69
Promedio	6,76	6,09	-0,69

En la Tabla 6, se evidencia que, en la dimensión de Elementos Tangibles, se presenta insatisfacción global respecto a la calidad de atención, representada en -0,69, reflejando que la diferencia entre las expectativas y percepciones fue negativa. Además, es evidente que la mayor fuente de insatisfacción se centró en la presentación personal del personal de salud, representada por un valor de -0,77. Asimismo, se observa insatisfacción en la señalización de los consultorios, lo que dificulta orientar a los usuarios hacia el lugar de consulta.

Tabla 7

Relación de características sociodemográficas con la dimensión Fiabilidad

Características sociodemográficas		Chi cuadrado	P. valor
Edad	Juventud	4,89	0,210
	Adultez		
Sexo	Mujer	0,11	0,75
Estado civil	Soltera (o)	2,153	0,540
	Casada (o)		
	Unión libre		
Escolaridad	Primaria	11,65	0,02*
	Secundaria		
	Técnico		
	Universitario		
Religión	Católica	0,12	0,74
	Cristiana		
Procedencia	Rural	1,294	0,73
	Urbana		

Nota. * $P < 0.05$

En la Tabla 7, se observa una relación estadísticamente significativa entre el nivel de escolaridad y la dimensión de Fiabilidad. Con un valor de $p =$ valor de 0,02.

Tabla 8

Relación de características sociodemográficas con la dimensión Capacidad de Respuesta

Características sociodemográficas		Chi cuadrado	P. valor
Edad	Juventud	1,31	0,852
	Adultez		
Sexo	Mujer	0,01	0,915
Estado civil	Soltera (o)	4,198	0,24
	Casada (o)		
	Unión libre		

Escolaridad	Primaria	10,003	0,04*
	Secundaria		
	Técnico		
	Universitario		
Religión	Católica	3,749	0,28
	Cristiana		
Procedencia	Rural	2,129	0,093
	Urbana		

Nota. * $P < 0,05$

En la Tabla 8, se observa la relación estadísticamente significativa entre el nivel de escolaridad y capacidad de respuesta, con un valor de $p =$ valor 0,04.

Discusión

El estudio se enfocó en analizar la percepción de la calidad de atención a partir de la perspectiva de los responsables del cuidado de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo de una IPS Indígena, proporcionando una visión valiosa de la dinámica de atención en este contexto específico. Uno de los hallazgos destacados fue la exclusiva presencia de madres de familia que acuden con los menores al control de Crecimiento y Desarrollo a la institución, lo cual resalta su papel predominante en el cuidado de los menores. Similares resultados se encontraron en un estudio realizado en Perú, donde los autores resaltan que las madres son mayoritariamente las responsables del cuidado de los menores (Aguilar, 2017). La similitud en estos hallazgos sugiere que ciertos patrones pueden ser comunes en contextos diversos.

Asimismo, se estudió la percepción sobre la calidad de atención, donde «se espera que la atención brindada logre el balance más favorable de riesgos y beneficios» (Donabedian, 2001, p. 29). Por tanto, resultó utilizar el modelo SERVQUAL, ya que facilitó la evaluación de la calidad de los servicios de salud, centrándose en cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles (Donabedian, 2001).

En cuanto a la dimensión de Fiabilidad, se resalta la importancia de brindar servicios de manera precisa, cumpliendo con los

términos y condiciones acordados con los clientes (Tabares y Hernández, 2020). Sin embargo, se identificaron discrepancias entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones de la atención recibida por parte del personal de salud en el programa evaluado. Estas discrepancias señalan la existencia de insatisfacción en relación con la consistencia y precisión de los servicios ofrecidos.

La comparación de los hallazgos con estudios previos, como el de Camac (2018), destaca que la fiabilidad y la satisfacción en el Programa de Crecimiento y Desarrollo muestran resultados regulares. Estos resultados refuerzan la premisa de que una mayor fiabilidad está asociada a una mayor satisfacción del usuario, respaldando así la importancia de ofrecer servicios precisos y consistentes para generar una experiencia positiva.

Por otro lado, al vincular los resultados con el estudio de Montoya (2018), se revela que la dimensión de fiabilidad presenta niveles de insatisfacción significativos entre las madres, con el 85,3 % que expresa insatisfacción, y solo el 14,7 % indica satisfacción. Estos hallazgos revelan que existe una discrepancia notoria en la percepción de la calidad y la consistencia de los servicios ofrecidos en el programa de Crecimiento y Desarrollo.

La consistencia en los resultados entre los estudios previos y la presente investigación resalta la importancia de abordar las deficiencias en la dimensión de Fiabilidad. La identificación

de niveles significativos de insatisfacción en esta dimensión subraya la necesidad de implementar medidas correctivas para mejorar la consistencia y precisión de los servicios proporcionados en el programa, con el fin de que haya una mayor satisfacción del usuario, fortaleciendo, de esta manera, la calidad percibida de los servicios de salud en esta área específica, en beneficio de los menores y sus familias de la comunidad indígena.

En el análisis de la dimensión de Fiabilidad, en la atención proporcionada se destaca el rol fundamental del profesional en la satisfacción de los usuarios, por ello, es necesario establecer una comunicación efectiva entre los cuidadores y el personal de salud, a fin de brindar una atención conforme con los lineamientos preestablecidos, además de proporcionar una información confiable. Otro elemento que juega un papel importante es proporcionar un ambiente seguro y agradable. Estos aspectos contribuyen significativamente en la mejora general de la atención y en la experiencia positiva de los usuarios.

En el análisis de capacidad de respuesta, al comparar con los resultados del estudio de Huanca (2018), se destaca una discrepancia importante. Esto señala un alto nivel de insatisfacción en las personas que participaron en el estudio, revelando un problema importante en la atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo. Asimismo, en el estudio de León y García (2020), se muestra similitud en la insatisfacción en esta dimensión. El 8,4 % de las madres que acudieron al consultorio de enfermería expresaron insatisfacción en la capacidad de respuesta, aunque esta cifra es menor en comparación con el estudio anterior. Esto indica que la rapidez y eficacia en la atención continúan siendo aspectos de preocupación.

Desde esta perspectiva, existe consistencia en la insatisfacción en la dimensión de Capacidad de Respuesta en ambos estudios referenciados, destacándose la necesidad urgente de intervenciones focalizadas en esta área. La implementación de cambios específicos para abordar las preocupaciones de los responsables de los menores en relación con la velocidad y eficacia de la

atención podría tener un impacto positivo en la satisfacción general y en la calidad percibida de los servicios de crecimiento y desarrollo en los diferentes contextos.

La insatisfacción en la capacidad de respuesta por parte de los responsables de los menores atendidos en la institución de salud subraya deficiencias en la atención, que afecta negativamente la evaluación de la calidad de la atención del programa de Crecimiento y Desarrollo y la confianza en la institución. Además, la similitud en los resultados entre diferentes instituciones de salud señala la universalidad de este desafío, y sugiere que las preocupaciones relacionadas con la capacidad de respuesta pueden ser comunes en diversos entornos de atención.

Continuando con la calidad de la atención en la dimensión de Seguridad, se reveló cierta negatividad sobre la calidad de la atención en el programa evaluado. Por lo tanto, hay tres áreas en las que se presentan dificultades para garantizar un entorno seguro y confiable para los menores.

En el estudio de León y García (2020), las madres atendidas en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo manifestaron insatisfacción en todas las dimensiones del estudio, las cuales se apreciaron en el nivel "por mejorar". De igual manera, el estudio de Jaime Rodríguez (2021) indica que los participantes perciben una calidad de servicio medio, y solo el 31,48 % la clasifica como alta. En cuanto a la dimensión de Seguridad, el 48,1 % califica el servicio como medio; el 38,89 %, bajo, y el 12,96 %, alto (Jaime Rodríguez, 2021).

Es evidente que los resultados de estos estudios resaltan la similitud significativa con investigaciones anteriores, puesto que la mayoría de las responsables del cuidado de los menores expresan inconformidad con la atención recibida, particularmente en términos de seguridad. Este patrón de insatisfacción refleja desafíos continuos en la prestación de atención en el programa de Crecimiento y Desarrollo.

En la dimensión de Empatía, existe discrepancia entre las expectativas y la percepción de la atención, por ende, existe una brecha

sustancial que contribuye a la insatisfacción general en la calidad de atención. Este patrón de insatisfacción coincide con los resultados del estudio realizado por Huanca Huamán (2018), donde la dimensión Empatía también se destaca como un área de insatisfacción significativa. En este contexto, la importancia de la empatía en la atención en salud se refleja en la percepción del trato humano y en cómo se brindan los cuidados individualizados y personalizados. Los resultados del estudio titulado de Maque y Paredes (2020), resaltan la necesidad de un enfoque más centrado en el usuario, con énfasis en el respeto, privacidad y la puntualidad en la atención.

Los resultados indican un punto importante de convergencia y divergencia entre los estudios referenciados y el presente estudio en cuanto a la dimensión de Empatía. Coincidiendo con los estudios previos, se confirma que existe una insatisfacción significativa en esta dimensión, en consecuencia, existe la necesidad de mejorar la calidad de la atención en este aspecto específico.

Asimismo, en la dimensión de Elementos Tangibles, se encontró discrepancias en el servicio esperado con el percibido, es decir, existe una opinión negativa sobre la apariencia física de los materiales utilizados. Esto puede tener impacto negativo directo en la satisfacción general de los usuarios, ya que la calidad percibida de los materiales y recursos físicos utilizados contribuyen de manera significativa a la evaluación general de la atención.

El estudio de Pedraja-Rejas et al. (2019) proporciona aspectos relevantes, ya que la dimensión de Elementos Tangibles se destaca como una de las áreas con mayor grado de satisfacción, lo que indica que los aspectos físicos y materiales del servicio son percibidos positivamente por los usuarios.

En este sentido, existen diferencias significativas entre los dos estudios, puesto que en el caso del presente estudio se encontró insatisfacción en cuanto a esta dimensión; sin embargo, el estudio de Pedraja-Rejas et al. (2019) refiere que la valoración con mayor grado de satisfacción fue para la dimensión Elementos Tangibles.

Dada la relevancia que cobra esta dimensión, que aborda aspectos físicos y materiales como instalaciones, equipos y la apariencia del personal, su impacto es crucial para la satisfacción en la calidad de la atención. Estos elementos, al ser visibles, ejercen una influencia significativa en la formación de la opinión de los usuarios con respecto a su nivel de satisfacción en términos generales. Es decir, la percepción de las condiciones tangibles puede incidir de manera considerable en la evaluación global de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Conclusiones

En el estudio se observa una discrepancia generalizada entre las expectativas y percepciones de los usuarios en el Programa de Crecimiento y Desarrollo. Aunque las expectativas son altas, las percepciones son ligeramente inferiores en todas las dimensiones evaluadas. Se identifican áreas críticas de mejora en fiabilidad y bienes tangibles, donde las brechas más significativas señalan la necesidad de mejoras sustanciales. La consistencia en la atención y la calidad de los elementos tangibles, como las instalaciones y apariencia del personal, emergen como aspectos esenciales para la satisfacción del usuario.

Al analizar la relación entre las características sociodemográficas y la percepción de la calidad de atención, se destaca que el nivel educativo se relaciona con las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Bienes Tangibles. Por lo tanto, se resalta la importancia de considerar el nivel educativo como un factor clave que influye en la percepción de diversos aspectos relacionados con la calidad de atención.

Este estudio señaló que los responsables de los menores sienten una notable insatisfacción respecto a la calidad de la atención recibida. Esta insatisfacción se fundamenta en la escasa disparidad entre sus expectativas y la percepción real, que presenta un aspecto desfavorable para la calidad de la atención y, por consiguiente, para la satisfacción general del programa. Estos resultados sugieren que es necesario mejorar el servicio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los

responsables de los cuidados de los menores que participan en el programa de Crecimiento y Desarrollo.

Resulta fundamental abordar las áreas identificadas como deficientes para cerrar las brechas entre las expectativas de los padres y la atención que reciben, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria, además de fortalecer la efectividad y relevancia del programa.

Conflicto de interés

La autora declara no tener ningún conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

Responsabilidades éticas

Este estudio se desarrolló de acuerdo con las consideraciones éticas de Colombia, tomando en cuenta la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993; se considera como un estudio sin riesgo. Además, se respetaron los principios éticos contemplados en la declaración de Helsinki: no maleficencia y beneficencia. Se respetó la autonomía de las personas (consentimiento informado), y la confidencialidad para garantizar la protección de la identidad de los participantes. Este estudio fue aprobado por el Comité Ética de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Mariana, mediante Acta 04 de 2022.

Referencias

- Aguilar, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en Negocios*, 2(2), 7-27. <https://doi.org/10.18050/ecn.v2i2.1855>
- Albornoz, D. y Arica, D. (2018). *Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 a 24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1678?locale-attribute=en>

Barrera, B. (2021). *Factores que afectan la implementación de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en la primera infancia e infancia en la Empresa Social del Estado Hospital Local Cartagena de Indias, 2021* [Trabajo de maestría, Universidad del Valle]. Redices. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/6133>

Camac, H. R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita-Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22404>

Córdoba, A. (2018). *Factores asociados al incumplimiento de los controles de crecimiento y desarrollo* [Tesis de maestría, Universidad de Panamá]. Repositorio Académico USMP. <https://up-rid.up.ac.pa/1656/>

Donabenian, A. (2001). La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial*, (16), 29-38 https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Hernández, M.P., Prada, M. A., Briñez, E. R. y López, I. R. (2020). Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. *Revista Neuronum*, 6(3), 25-39. <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/viewFile/269/295>

Huancá Huamán, Y. (2018). *Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19721>

Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena Mingasalud. (2021). Perfil epidemiológico de Santacruz de Guachavez. Mingasalud.

- Jaime Rodríguez, Y. R. (2021). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción del usuario en un consultorio de control de crecimiento y desarrollo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Tesis del Perú. <https://www.tesisdelperu.com/calidad-del-servicio-y-nivel-de-satisfaccion-del-usuario-en-un-consultorio-de-control-de-crecimiento-y-desarrollo-2993115>
- León, G. F. y García, C. I. (2020). *Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro]. Repositorio Upecen. <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/220>
- Londoño, Y. E., Rodríguez, Y. y Sánchez, D. (2018). *Nivel de satisfacción de los padres y/o cuidadores de los niños menores de cinco años que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Finlandia* [Trabajo de especialización, Fundación Universitaria del Área Andina]. Archivo digital. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2154/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20padres%20y%20o%20cuidadores%20de%20los%20ni%C3%B1os%20menores%20de%205%20a%C3%B1os.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maqqe, A. y Paredes, J. (2020). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de cred, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/d8a81fbf-507e-430a-a431-2753ed181ebf>
- Montoya, K. G. (2018). *Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18123>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2018). *Política Nacional de Infancia y Adolescencia 2018-2030*. <https://shre.ink/858j>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2022-2031. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/documento-plan-decenal-salud-publica-2022-2031.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). Salud del niño. <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019, 19 de septiembre). Según un informe de las Naciones Unidas, las cifras de supervivencia materno-infantil son más elevadas que nunca. <https://www.who.int/es/news/item/19-09-2019-more-women-and-children-survive-today-than-ever-before-un-report>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). Calidad de la atención. <https://bit.ly/3SyXRdz>
- Pedraja-Rejas, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I. y Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2019/10/02_514_Com_Valdes_v44n9.pdf
- Resolución 3280 de 2018. (2018, 2 de agosto). Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3280-de-2018.pdf>
- Tabares, E. J. y Hernández, B. (2020). *Reproducibilidad y validez de la escala de calidad percibida SERVQUAL en donantes de campañas extramurales de un banco de sangre de Medellín, 2019* [Tesis de maestría, Universidad CES]. Redices. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4801>

Contribución

Las autoras participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.