

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PADRES
DE LOS MENORES ASISTENTES AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SALUD INDÍGENA MINGA SALUD, SANTACRUZ – NARIÑO. 2023**

***PARENTS' PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE
OF MINORS ATTENDING THE GROWTH AND DEVELOPMENT PROGRAM IN
THE INSTITUTION PROVIDING INDIGENOUS HEALTH SERVICES MINGA
SALUD, SANTACRUZ – NARIÑO. 2023***

Autores (authors): RIVERA CORAL, Ayda Leydi.

Facultad (Faculty): Ciencias de la Salud

Programa (Program): Maestría en Administración en Salud

Asesora (Support): Mg. MARÍA FERNANDA ACOSTA ROMO

Fecha de terminación del estudio (End of the research): Diciembre de 2023

Modalidad de investigación (kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES

Calidad de Atención
Percepción, Satisfacción
Expectativas
Crecimiento y Desarrollo

KEY WORDS

*Attention quality
Perception, Satisfaction
Expectations
Growth and development*

RESUMEN: El objetivo es determinar la percepción de la calidad de atención de los padres de los menores asistentes al Programa de Crecimiento y Desarrollo en la Institución Prestadora de Servicios de Salud indígena, Nariño, 2023. La metodología se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, diseño transversal; la población estuvo conformada por 280 padres de familia de los menores asistentes al programa de crecimiento y desarrollo, la muestra fue probabilística correspondiente a 162 personas; la técnica fue la encuesta y el SERVQUAL, los instrumentos fueron: cuestionario y formato SERVQUAL. Los resultados de las características sociodemográficas indican que la totalidad de las personas que participaron en el estudio fueron las madres de los menores, predominando la adultez, el estado civil solteras, escolaridad primaria y secundaria, religión católica y procedentes del área rural; en la percepción se encontró brechas negativas en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo que indica insatisfacción con el servicio recibido;

en la relación de las características sociodemográficas y la percepción de la calidad de atención, se encontró relación estadísticamente significativo con la escolaridad, en las demás características no se observó ningún tipo de relación. Concluyéndose que las madres de los menores manifestaron insatisfacción con respecto a la calidad de atención, basándose en las diferentes dimensiones analizadas, lo cual influye en la satisfacción general.

ABSTRACT: *The objective is to determine the perception of the quality of care of the parents of the minors attending the Growth and Development Program at the Indigenous Health Services Provider Institution, Nariño, 2023. The methodology was based on a quantitative, observational approach, descriptive, cross-sectional design; The population was made up of 280 parents of the minors attending the growth and development program, the sample was probabilistic corresponding to 162 people; The technique was the survey and the SERVQUAL, the instruments were: questionnaire and SERVQUAL format. The results of the sociodemographic characteristics indicate that all of the people who participated in the study were the mothers of the minors, predominantly adults, single marital status, primary and secondary schooling, Catholic religion and from rural areas; In perception, negative gaps were found in the dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements, which indicates dissatisfaction with the service received; In the relationship between sociodemographic characteristics and the perception of quality of care, a statistically significant relationship was found with education; in the other characteristics, no type of relationship was observed. Concluding that the mothers of the minors expressed dissatisfaction with the quality of care, based on the different dimensions analyzed, which influences general satisfaction.*

CONCLUSIONES: Al analizar las características sociodemográficas de los padres de familia de los menores atendidos en el Programa de Crecimiento y Desarrollo de la institución prestadora de servicios de salud Minga Salud de Santacruz, se observa que la mayoría de los padres son adultos jóvenes. Es notable que la mayoría de las madres son solteras, profesan la religión católica y la procedencia mayoritaria de la zona rural del municipio. Estos hallazgos ofrecen una visión detallada de la diversidad y características particulares de la población atendida por el programa de salud estudiado.

Existe una discrepancia general entre las expectativas y percepciones de los usuarios en el Programa de Crecimiento y Desarrollo. Aunque las expectativas son elevadas, las percepciones son ligeramente más bajas en todas las dimensiones evaluadas. Es relevante señalar las áreas críticas de fiabilidad y bienes tangibles, donde las mayores brechas sugieren la necesidad de mejoras sustanciales, puesto que la consistencia en la atención y la calidad de los elementos tangibles, como instalaciones y apariencia del personal, emergen como aspectos cruciales para la satisfacción del usuario.

Al analizar la relación entre las características sociodemográficas y las dimensiones de la percepción de la calidad de atención, se destaca que la variable de escolaridad mostró una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles, resaltando 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.

En el estudio se evidenció que los padres de familia expresaron una insatisfacción notable en relación con la calidad de atención, especialmente al evaluar las dimensiones analizadas en la investigación. Esta insatisfacción se fundamenta en la mínima disparidad entre sus expectativas y la percepción real, lo que se traduce en un aspecto desfavorable para la calidad de atención y, por consiguiente, para la satisfacción general.

CONCLUSIONS: *When analyzing the sociodemographic characteristics of the parents of the minors treated in the Growth and Development Program of the health service provider institution Minga Salud de Santacruz, it is observed that the majority of parents are young adults. It is notable that the majority of the mothers are single, profess the Catholic religion and mostly come from the rural area of the municipality. These findings offer a detailed view of the diversity and particular characteristics of the population served by the health program studied.*

There is a general discrepancy between the expectations and perceptions of users in the Growth and Development Program. Although expectations are high, perceptions are slightly lower in all dimensions evaluated. It is relevant to highlight the critical areas of reliability and tangible assets, where the largest gaps suggest the need for substantial improvements, since consistency in care and the quality of tangible elements, such as facilities and appearance of staff, emerge as crucial aspects for user satisfaction.

When analyzing the relationship between sociodemographic characteristics and the dimensions of the perception of quality of care, it is highlighted that the education variable showed a statistically significant relationship with the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible goods, highlighting the importance of considering the educational level as a key factor that influences the perception of various aspects related to the quality of care.

The study showed that parents expressed notable dissatisfaction in relation to the quality of care, especially when evaluating the dimensions analyzed in the research. This dissatisfaction is based on the minimal disparity between their expectations and real perception, which translates into an unfavorable aspect for the quality of care and, consequently, for general satisfaction.

RECOMENDACIONES: A la IPS Indígena Minga Salud – Santacruz

Se sugiere fortalecer la atención brindada a los menores dentro del Programa de Crecimiento y Desarrollo mediante la provisión de información y educación dirigida a los padres de familia acerca de las valoraciones realizadas. Además, se hace énfasis en la importancia de cumplir de manera adecuada con los horarios establecidos para la atención, lo cual no solo contribuirá a mejorar la comprensión por parte de los padres sobre los procesos de valoración, sino que también garantizará una gestión eficiente del programa, optimizando así la calidad y efectividad del servicio ofrecido.

Se recomienda mejorar la calidad de atención en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, centrándose en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles. Al hacer hincapié en estos aspectos, se busca elevar la calidad de la atención brindada a los menores participantes en el programa, asegurando así una experiencia integral y satisfactoria. La atención específica a estas dimensiones permitirá abordar de manera efectiva las áreas identificadas como cruciales para la percepción positiva de los usuarios, contribuyendo a fortalecer la efectividad y el impacto positivo del programa en la comunidad.

A la Universidad Mariana – Maestría de Administración en Salud

Es pertinente que se de continuidad a este estudio, puesto que a partir de la formación de los maestrantes en Administración en Salud, se puede aportar desde esta área a fortalecer la calidad de atención a los menores del Programa de Crecimiento y Desarrollo.

Es necesario que se continúe con la proyección social hacia otras instituciones de salud de los municipios del noroccidente colombiano, puesto que se requiere de investigaciones que aporten al mejoramiento de la atención que se brinda a los usuarios.

RECOMMENDATIONS: *To the IPS Indigenous Minga Salud – Santacruz*

It is suggested to strengthen the care provided to minors within the Growth and Development Program through the provision of information and education aimed at parents about the assessments carried out. In addition, emphasis is placed on the importance of adequately complying with the established schedules for care, which will not only contribute to improving parents' understanding of the assessment processes, but will also guarantee efficient management of the program thus optimizing the quality and effectiveness of the service offered.

It is recommended to improve the quality of care in the Growth and Development Program, focusing on the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible goods. By emphasizing these aspects, we seek to raise the quality of care provided to the minors participating in the program, thus ensuring a comprehensive and satisfactory experience. Specific attention to these dimensions will allow the areas identified as crucial for the positive perception of users to be effectively addressed, contributing to strengthening the effectiveness and positive impact of the program in the community.

To the Mariana University – Master of Health Administration

It is pertinent that this study be continued, since through the training of masters in Health Administration, this area can contribute to strengthening the quality of care for minors in the Growth and Development Program.

It is necessary to continue with the social projection towards other health institutions in the municipalities of northwestern Colombia, since research is required that contributes to the improvement of the care provided to users.