



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención del personal y satisfacción de madres  
lactantes en un hospital de Ica, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Rivas Hernandez, Sadia Marchelli (orcid.org/0009-0002-7204-5622)

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Dra. Zarate Barrial, Rosalia (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres, que siempre me dan el gran impulso a seguir adelante.

A mi esposo David, por comprenderme y darme su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida profesional.

A mis hijos: Yanira, Elías y Aydeline, por brindarme su amor y motivación de seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por permitirme lograr mis metas y guiarme en este gran camino al éxito.

A la universidad César Vallejo y por formarnos profesionales con éxito a un mundo competente y exigente a ser mejores profesionales.

A las pacientes que a pesar de sus malestares participaron voluntariamente en esta investigación y deseo su pronta mejoría.

A mi Maestro Dr. Germán Vicente Garay Flores, por su apoyo incondicional a la realización de esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GERMAN VICENTE GARAY FLORES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023", cuyo autor es RIVAS HERNANDEZ SADIA MARCHELLI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GERMAN VICENTE GARAY FLORES <b>DNI:</b> 10790283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 02- 08-2023 20:51:44

Código documento Trilce: TRI - 0638033



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RIVAS HERNANDEZ SADIA MARCHELLI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RIVAS HERNANDEZ SADIA MARCHELLI DNI: 40747548 ORCID: 0009-0002-7204-5622	Firmado electrónicamente por: SMRIVASR el 17-08- 2023 14:52:11

Código documento Trilce: INV - 1306548

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	37

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Calidad de atención	18
Tabla 2. Satisfacción del usuario	18
Tabla 4. Contrastación de hipótesis general	19
Tabla 5. Contrastación de hipótesis específicas ....	20

## Resumen

La investigación propuso como objetivo establecer la relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 60 madres lactantes en un Hospital de Ica., quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que la calidad de atención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.742$ ).

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, madres lactantes, hospital público.

## **Abstract**

The objective of the research was to establish the relationship between the quality of care provided by the staff and the satisfaction of nursing mothers in a hospital in Ica, 2023. A quantitative, basic, non-experimental design and descriptive-correlational methodology was used. The sample consisted of 60 nursing mothers in a Hospital of Ica, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. The results determined that the quality of care of the staff was significantly related to the satisfaction of nursing mothers in a hospital in Ica, 2023 (bil.sig.=0.000; rs=0.742).

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, breastfeeding mothers, public hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la calidad en la prestación de servicios de salud es la atención que considera un alto grado de competencia profesional, junto con unos riesgos y resultados sanitarios mínimos para los pacientes, así como la eficiencia en el empleo de los recursos, un nivel de satisfacción alto en los pacientes, unos peligros mínimos para el paciente y una influencia beneficiosa para la salud. Este punto de vista articula el objetivo inquebrantable de los individuos, tanto individual como colectivamente, de crecer de una forma que sea digna de respeto y les aporte satisfacción. Quienes utilizan los servicios sanitarios son quienes transforman estas esperanzas en un deseo de tratamiento que les admita vivir una vida digna y plena. Son ellos los que cargan con estas ambiciones.

Según Saturno et al. (2023) en los sistemas de salud de las naciones desarrolladas, existen políticas que apoyan la construcción de un sistema de información que comienza con la recogida periódica de las opiniones de los usuarios acerca del servicio sanitario, continúa con el proceso de datos proveniente de los trabajadores y, a continuación, induce medidas para mejorar el servicio y la atención brindada. Este sistema de información está diseñado para comenzar con la recogida periódica de las opiniones de los usuarios sobre los servicios sanitarios. La opinión de este sobre el grado de satisfacción de sus expectativas es un factor esencial a tener en cuenta en la evaluación de la calidad de atención prestada por un profesional sanitario.

La lactancia materna (LM) es un elemento decisivo para la salud infantil, por lo tanto, es imperativo que las organizaciones sanitarias y sus profesionales implementen medidas dirigidas a promover y facilitar la LM. Respecto a ello, en la India se reportó que la mayoría de las madres se sintieron satisfechas con el cuidado neonatal (94%) y materno (88.5%) (Jayasinghe y Abeysena, 2020). Asimismo, en España, el 96% indicó un nivel de satisfacción alto (Quiñoz-Gallardo et al., 2020), de manera similar un estudio en Italia identificó un grado alto de satisfacción en el 78.2% de mujeres lactantes (Menichini et al., 2021).

Por otro lado, a escala nacional, según los resultados de estudios realizados en diversas instituciones sanitarias de todo el país, se destaca a Medina (2016), quien halló que entre el 27,2% y el 62,1% de pacientes se sienten descontentos

con la atención recibida. La cuestión del descontento de los pacientes también es visible y grave en este ámbito, como indica el hecho de que entre el 55% y el 82% de los usuarios de la mayoría de los centros sanitarios están insatisfechos con el trato recibido en el contexto de prestación de servicios y atención sanitaria. Esta estadística demuestra que el grado de insatisfacción de pacientes en esta región es alarmantemente alto (Lozano et al., 2018).

Según Hernández et al. (2019) el descontento de los pacientes con los servicios puede atribuirse a diversas cuestiones, como la insuficiencia de edificios, equipos y materiales; una infraestructura anticuada, deteriorada y mermada; la falta de medicamentos y suministros; y la escasez de empleados. La percepción negativa de la atención en los centros sanitarios entre la población puede atribuirse a la insatisfacción del paciente. Esta puede derivarse de diversos factores, como el maltrato por parte del personal asistencial, la falta de puntualidad e información en la atención y el trato impersonal en la relación enfermera-paciente. La percepción negativa de la atención en los centros sanitarios es un reflejo de las consecuencias que se derivan de la insatisfacción de los pacientes.

En el medio local, el personal del Área Neonatal e Infantil de un hospital de Ica debe modificar sus patrones de servicio debido a las tendencias emergentes de mayor sensibilidad entre los pacientes y la población en general; en consecuencia, las exigencias son mayores. Existen numerosos inconvenientes en el ámbito de la medicina, ambientes adecuados y principalmente en el trabajo de los asistentes de salud, circunstancia que requiere ser modificada a fin de apaciguar a los pacientes y sus familiares que acuden al hospital para recuperar su salud.

Existen factores por los cuales el profesional sanitario no ofrece una atención de calidad, posiblemente debido a problemas personales, problemas de escasez de recursos en el área de trabajo, falta de tecnología, trabajar en un ambiente inadecuado para la atención, y otros factores que pueden afectar su calidad de servicio, como es el descontento expresado por las familias de los infantes que son atendidos diariamente en el hospital, porque según ellos, no son bien tratados en los sanatorios. Es imperativo que los hospitales ofrezcan servicios de alta calidad ya que los pacientes de todos los estratos socioeconómicos requieren equidad, responsabilidad y una atención de excelencia.

El problema general es: ¿Existe relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023? Los problemas específicos son: ¿Existe relación entre (1) aspecto tangible, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?

Por un lado, se justifica teóricamente debido a que incorpora diversos puntos de vista teóricos sobre las variables que se plantearon; por otro lado, adquirir los hallazgos pertinentes permitió ampliar la comprensión sobre la realidad que se muestra en el Hospital de Ica. De forma práctica, se justifica, porque se pretende descubrir si existe o no asociación entre las variables, de tal manera que se puedan diseñar estrategias para potenciar la calidad de servicio brindado a las madres lactantes y, como consecuencia, maximizar el nivel de satisfacción que experimentan estas personas.

También se justifica a nivel metodológico debido a que se adoptó un enfoque cuantitativo, por lo que se utilizó la metodología de encuesta para ambas variables. A partir de ello, se determinó la validez y fiabilidad de los instrumentos, lo que permitió su adecuada aplicación. Asimismo, posee relevancia social ya que es de beneficio para el Hospital de Ica, al examinar cual es la satisfacción materna, respecto a los cuidados de enfermería a lactantes. Con el objetivo de mejorar la prestación de cuidados adecuados y minimizar la insatisfacción, logrando así resultados positivos en términos de satisfacción y calidad de los cuidados prestados para el bienestar de los pacientes en el área de neonatología.

El objetivo general es: Establecer la relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023. Los objetivos específicos son: Establecer la relación entre (1) aspecto tangible, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

La hipótesis general es: La calidad de atención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023. Las hipótesis específicas son: El (1) aspecto tangible, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía se relacionan significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales: Peña (2020) tuvo por finalidad precisar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Fue un estudio cuantitativo, básica y comparativa, la cual estuvo integrada por 109 usuarios del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador, evaluadas mediante cuestionarios. Los resultados indican un nivel regular de calidad (45.9%) y satisfacción (41.3%); además, las variables reportaron una asociación débil y significativa ( $p=.000$ ;  $\rho=.151$ ).

Pozo (2021) tuvo como fin, identificar la asociación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Se empleó metodología, correlacional, cuantitativa, transversal, no experimental y básica, la cual se integró por 72 usuarios que asistieron al Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, para recibir terapia respiratoria, evaluados con ayuda de cuestionarios. Los hallazgos indicaron una relación fuerte y significativa entre las variables descritas ( $p=.000$ ;  $\rho=.958$ ).

Vinueza (2021) se propuso por objetivo estimar, la correlación entre satisfacción en usuarios externos y calidad de atención. Fue una indagación no experimental, correlacional, cuantitativa, transversal y básica. Los participantes fueron 94 personas evaluadas con ayuda de cuestionarios, que buscaron asistencia médica en el área de urgencias del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Ecuador. Los resultados evidenciaron relación significativa y moderada entre las variables citadas ( $p=.000$ ;  $\rho=.668$ ).

López (2021) buscó precisar la asociación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Fue una indagación cuantitativa, correlacional, básica, transversal, no experimental, que involucró a 60 pacientes del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, evaluadas mediante cuestionarios. Los hallazgos indican un nivel alto de calidad (60%) y satisfacción (51.7%); del mismo modo, se encontró una relación moderada y significativa entre ambos constructos ( $p=.000$ ;  $\rho=.451$ ).

Guadalupe et al. (2019) tuvieron como fin, estimar la asociación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios. Fue correlacional, básico, cuantitativo, transversal y no experimental. Se trabajó con 383 pacientes del Hospital General IESS Milagro, evaluadas mediante cuestionarios. Los resultados revelaron que la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, fueron las variables que más dificultades de calidad provocaron, mientras que la tangibilidad recibió la puntuación

más alta. Llegando a concluir que no hubo correlación entre las variables, ya que los usuarios no manifestaron insatisfacción o satisfacción con la calidad de atención.

También se presentan algunos antecedentes nacionales hallados: Huilca (2022) tuvo por objetivo delimitar la asociación entre percepción de calidad de atención y satisfacción como resultado de esta. El estudio en cuestión fue una investigación básica, transversal, que utilizó métodos cuantitativos y correlacionales. Estuvo integrado por 172 madres de menores de 5 años, atendidos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Hospital Santa Rosa, evaluadas mediante cuestionarios. Los resultados indican un nivel medianamente favorable en la calidad de atención (42.2%) y que se encuentran medianamente satisfechos (45.4%); así también, se halló una significativa relación entre estas ( $p=.000$ ;  $\chi^2=56.79$ ).

Sánchez (2022) buscó establecer el vínculo existente entre satisfacción y calidad de atención de enfermería. Fue una indagación cuantitativa, correlacional, básica y transversal, la cual estuvo integrada por 109 madres del control CRED en un servicio de salud de Santa Cruz, evaluadas mediante cuestionarios. Los resultados mostraron una asociación moderada y estadísticamente significativa entre ambas ( $p=.000$ ;  $\rho=.711$ ).

Villanueva (2022) tuvo por finalidad precisar la asociación entre calidad de servicio de enfermería y satisfacción. Fue una indagación cuantitativa, correlacional, básica y transversal, la cual estuvo integrada por 120 madres que acudieron al CRED del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez, aplicando cuestionarios de evaluación. Los resultados indican un nivel medio para la calidad (54%) y que se encuentran medianamente satisfechos (55%); del mismo modo, se encontró una sig. asintótica de 0.000, decretando la presencia de una relación significativa.

Castañeda y Hualcas (2022) tuvieron por objetivo definir la asociación entre nivel de satisfacción y calidad de atención CRED. Fue una indagación cuantitativa, correlacional, básica y transversal, la cual estuvo integrada por 80 padres de un establecimiento de Salud en Trujillo, evaluados mediante cuestionarios. Los resultados indicaron un nivel bueno de calidad de atención (90%), con alto grado

de satisfacción (92.5%); asimismo, se halló relación significativa y moderada entre las variables citadas ( $p = .000$ ;  $\rho = .763$ ).

Cana (2022) tuvo por objetivo determinar la calidad de los cuidados del personal de enfermería en relación con la satisfacción de sus clientes externos. El estudio en cuestión fue de tipo básico, transversal, con métodos cuantitativos y correlacionales. El tamaño de la muestra fue de 55 madres y sus hijos menores de tres años asistidos en el área de CRED del C.S de Acomayo, evaluados por medio de cuestionarios. Los hallazgos reportaron niveles moderados de calidad de atención, con una puntuación del 48%. Además, la mayoría de los participantes (80%) declararon estar completamente satisfechos. Se halló relación significativa y moderada entre las variables ( $p = .000$ ;  $\rho = .712$ ).

Para este estudio se tiene en cuenta el paradigma social, emocional y cultural, el cual fue ampliado por Imogene King (citado en Chávez, 2019), quien destaca al personal de enfermería como un componente del proceso interpersonal basado en comportamientos, reacciones, interacciones y transacciones. Confirmando que es una carrera de servicio que permite el cumplimiento de los requerimientos sociales. Además, anima a los cuidadores y a los pacientes a compartir sus perspectivas, lo que conduce a la consecución de objetivos, al crecimiento y al desarrollo, y a la obtención de resultados efectivos en los cuidados. Cuando una enfermera y un paciente perciben y generan expectativas de rol coincidentes, pueden trabajar con eficacia; sin embargo, el conflicto es angustioso. En conclusión, las enfermeras deben prestar cuidados de forma que se garantice la satisfacción del usuario, ya que ésta depende de la calidad de los cuidados prestados.

En relación con la primera variable, la calidad de atención es un paso en donde los establecimientos que proporcionan beneficios para la salud son cruciales para los consumidores que aprecian estos servicios; en esta situación, se recomienda a los padres y a los niños que se dedican al control de la salud infantil que evalúen al personal por el que fueron atendidos. La maravillosa labor y trabajo de la enfermera, que desempeña un papel crucial cada día con su profesionalidad humana y científica, aumenta la probabilidad de que las poblaciones experimenten resultados positivos en materia de salud (Carmen y Sosa, 2018).

Mijangos et al. (2020) sustentan que la calidad de atención guarda relación con las particularidades que debe poseer un servicio para cumplir los requisitos de los consumidores, mientras que Aguilar-Ramos et al. (2022) explican que es el conjunto de componentes que están interconectados para generar productos y servicios que tengan la calidad suficiente para que los consumidores queden satisfechos.

Mientras que Benítez et al. (2016) explican que es una noción significativa que incorpora la valoración de la valía tanto individual como social, representada en las expectativas anticipadas y requeridas. Esta idea tiene varias dimensiones y mucha importancia. Según Jebraeily et al. (2019) el modelo SERVQUAL sugiere que los clientes estiman la calidad de un servicio en virtud del grado en que difiere de lo que habían previsto recibir del proveedor. Además de determinar los aspectos de un servicio que giran en torno al entorno en el que los pacientes basan sus expectativas.

Menacho et al. (2020) indicaron que se presenta una preocupación constante de las organizaciones de la salud, en la asistencia de un servicio de alta calidad a sus usuarios, y en la gestión eficaz que se emplea como herramienta estratégica para establecer una ventaja competitiva. La integración de la calidad es un aspecto fundamental para los individuos que forman parte de la cadena productiva, ya que sirve como un activo valioso para satisfacer las demandas de los mercados globales, nacionales y locales.

La excelencia en la calidad del servicio concibe la manera de prestación del servicio y forma de desempeño en las funciones o responsabilidades del personal. En otros términos, el servicio al cliente es el trato que recibe una persona como destinataria de un servicio. Las organizaciones deben establecer sus propios criterios de calidad del servicio para aplicar eficazmente las normas normalizadas de calidad y satisfacción del cliente. Estas sirven como un conjunto de directrices que toda la organización debe seguir para garantizar la prestación de un servicio excepcional al cliente (Dopeykar et al. (2018).

d'Empaire (2010) señala que hay un mínimo de cuatro objetivos clave para ofrecer una atención de alta calidad: (1) aplicación oportuna y adecuada de medidas preventivas y tratamientos basados en la evidencia; (2) protección contra las consecuencias secundarias o mitigación de estas; (3) respeto de la dignidad de

los pacientes y adhesión a sus derechos; y (4) uso eficaz de los recursos disponibles. Asimismo, para conseguir estos objetivos se requiere:

En primer lugar, se requiere calidad técnica, que según George et al. (2021) requiere de dos dimensiones: hacer lo correcto, que demanda un alto nivel de capacidad de decisión, y hacerlo correctamente, que implica un nivel alto de ejecución: habilidades, juicio y puntualidad

En segundo lugar, es esencial que se garantice la calidad de las interacciones entre los pacientes y el profesional sanitario, además de familiares y personas cercanas. Por ello se debe enfatizar la comunicación eficaz entre profesional y paciente, para preservar la sensibilidad, empatía, solidaridad, confianza, interés, honestidad, y el respeto por los principios y creencias que tienen los pacientes (Paravic y Lagos, 2021).

Por último, pero no por ello menos importante, es vital contar con una gestión adecuada de los gastos de la atención, lo que implica formular las políticas que deben seguirse para tener una gestión eficaz de los recursos. Estas tres facetas cuentan con el respaldo incuestionable de los cuatro principios tradicionales de la bioética, que son hacer el bien, actuar con justicia, respetar la independencia del paciente y no hacer daño. Además, se apoyan en los diversos principios articulados más recientemente en la Declaración Universal sobre Derechos Humanos y Bioética, los cuales incluyen la minimización de los riesgos, el consentimiento de las personas, la responsabilidad individual, la maximización de los beneficios, el respeto de los derechos, autonomía y dignidad humanos (De Arco-Canoles y Suarez-Calle, 2018).

Las dimensiones consideradas para el presente estudio son de modelo SERVIQUAL, planteado por Zeithaml et al. (1998), quienes describen a la variable como una distinción que existe entre el nivel previsto de servicio que los consumidores prevén recibir y su evaluación subjetiva del servicio real ofrecido por la organización.

La primera alude aspectos tangibles, incluyendo la apariencia tangible y la infraestructura puesta a disposición del público, el usuario o el cliente. En otras palabras, Zeithaml et al. (2009) explican que los consumidores perciben como infraestructura al conjunto de elementos tangibles. Los elementos mencionados son cruciales para garantizar la eficiencia de los servicios prestados a los usuarios, o

sirven como servicios complementarios que mejoran la experiencia general del usuario al proporcionarle mayor comodidad y disfrute. Esto incluye tanto el estado tangible de la infraestructura como las acciones y actitudes de quienes la utilizan (Mora, 2011).

La segunda es la fiabilidad que implica encontrar soluciones a los problemas. De forma similar, Ying et al. (2021) la conceptualizaron como la posibilidad de terminar un trabajo o servicio sin cometer un error en un tiempo determinado bajo una variedad de circunstancias diferentes. Esto se debe a su estrecha relación con el componente de inspección de calidad, pero en una escala temporal más amplia (Carbajal, 2017).

La tercera hace referencia a la capacidad de respuesta para hacer frente a los desafíos encontrados por los usuarios y resolver rápidamente sus preguntas o confusiones. Urriago (2014) demuestra las competencias de los trabajadores de la organización para encontrar rápidamente una resolución a pesar del periodo de espera predeterminado para cada usuario, lo que provocó una sensación de insatisfacción entre ellos.

Como cuarta dimensión se encuentra la seguridad, considerado por Maghsoodia (2019) como la capacidad de los individuos que componen una empresa de inspirar confianza en el público objetivo (los consumidores) y producir credibilidad sobre la calidad de servicios y bienes vendidos. Es una parte fundamental del proceso de prestación de servicios al cliente que requiere adquirir su confianza, demostrar la fiabilidad del servicio y satisfacer sus expectativas (Urriago, 2014). Del mismo modo, el nivel de seguridad que se ofrece dentro de un servicio es un componente vital que influye directamente en la manera de evaluación que el usuario realiza de este (Cumbal y Arias, 2019).

La quinta dimensión es la empatía, que según Urriago (2014), requiere un nivel de comprensión hacia el usuario, además de tener en cuenta sus emociones para comprender y satisfacer sus expectativas. Por lo tanto, se debe poner énfasis en las necesidades del consumidor o cliente. Adicionalmente, Carbajal (2017) destacó que las habilidades de sociabilidad abarcan la facultad para establecer una conexión con otro ser humano, reaccionar adecuadamente a sus necesidades, proporcionarle apoyo emocional e intelectual para crear un entorno cómodo y

comprender su perspectiva teniendo en cuenta los aspectos cruciales de la situación.

Con relación a la satisfacción del usuario, que constituye la segunda variable, hace referencia a una expectativa razonable basada en la importancia del servicio requerido. Esto incluye valores morales y culturales, requisitos individuales y el propio centro sanitario. Estos factores explican por qué la satisfacción varía de una persona a otra e incluso dentro del mismo individuo en diversas situaciones. El objetivo primordial de los servicios sanitarios es alcanzar el máximo nivel de satisfacción del paciente a través de la satisfacción, un instrumento que cuantifica la sinceridad con la que se presta la atención (Rodríguez et al., 2022).

Según Cachique et al. (2002) para que los usuarios satisfechos sigan utilizando los servicios sanitarios, son necesarios los resultados humanísticos de los pacientes y la confirmación final de que el personal sanitario ha prestado una atención precisa. La primordial de la satisfacción de los usuarios radica en su estrecha relación con las conductas sanitarias, que abarca el cumplir con los servicios, el monitoreo de resultados y la prevención de enfermedades; por lo tanto, es esencial reconocer cuán importante es satisfacer a los clientes con el cuidado y el servicio prestado (Ochante-Rementería et al., 2019).

A pesar de la naturaleza subjetiva de la satisfacción del paciente, se ha estudiado ampliamente desde los años sesenta. La satisfacción del paciente se concibe como la aptitud para crear una buena experiencia para las personas que utilizan los servicios sanitarios y para el público en general cuando interactúan con los profesionales de la salud. Gobiernos y analistas políticos han evaluado la eficacia de los sistemas sanitarios basándose en la complacencia de sus pacientes. Los hospitales y otros centros médicos de nuestro país suelen evaluar el nivel de satisfacción y elaborar planes para mejorar tanto el nivel de tratamiento que ofrecen como su posición en el sector. Conocer el nivel de satisfacción del paciente permite anticipar, entre otras cosas, el grado de cumplimiento terapéutico y la probabilidad de que se produzca un nuevo episodio. Estas dos consideraciones son estratégicas, y los resultados de sus interacciones influyen directamente en los gastos, rentabilidad y facultad de una organización para seguir funcionando (Acosta-Román et al., 2023).

La satisfacción del usuario simboliza la diferencia que existe entre las expectativas del usuario y la impresión de este acerca de los servicios que se le prestaron. Por lo tanto, la representación de la calidad del servicio se compone tanto de las opiniones subjetivas del individuo como de sus expectativas pasadas (Araujo, 2022). Tanto la actitud del usuario como su apreciación del valor del servicio como resultado de su contacto y compromiso con él son componentes de lo que constituye el placer del usuario. De acuerdo con la investigación realizada, es de suma importancia hacer hincapié en los siguientes aspectos, que tienen un papel en la determinación del placer desde varios puntos de vista (De León y Abrego, 2022).

Se encuentran los componentes del servicio de salud que incluye tanto el acceso geográfico (la distancia al servicio sanitario) como las características que dependen de la estructura interna del servicio sanitario como privacidad, comodidad de las instalaciones, disponibilidad de medicamentos, amabilidad y trato del personal, eficacia de las actuaciones, periodo de espera para recibir atención, la resolución del servicio y comunicación interpersonal.

Seguidamente se presentan los factores familiares/sociales que abarca las experiencias que amigos y familiares que han recibido el servicio, así como la red social circundante, el comportamiento y la percepción que el entorno familiar tiene del proceso salud-enfermedad.

Finalizando con los factores individuales que se compone de aspectos demográficos (edad, raza y sexo), sociales (estado civil, grupo social y nivel de educación), económicos (nivel de gastos e ingresos), culturales (origen étnico, expectativas, conceptos culturales respecto a servicios sanitarios y proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y de experiencia con el servicio (resultado del contacto previo).

Bracamontes et al. (2018) refieren que la satisfacción implica la valoración subjetiva del servicio prestado, que viene determinada por los patrones cognitivos y afectivos del individuo. Esta evaluación se basa en una comparación entre los criterios de subjetividad.

Las dimensiones de la segunda variable fueron expuestas por Bracamontes et al. (2018) donde, la primera dimensión es la atención integral, la cual comprende la impresión que tiene el paciente del nivel de atención que le ha prestado la

enfermera, tal y como la percibe el paciente, es el resultado de los cuidados. El tratamiento del dolor, la participación por parte del paciente en los cuidados y educación sobre la atención domiciliaria son factores importantes que contribuyen a la felicidad general.

La segunda dimensión es la disponibilidad y continuidad, que hace hincapié en el servicio, el personal y la puntualidad de los cuidados. Los factores positivos abarcan la obtención de una enfermera al ser necesario y la recepción de los cuidados necesarios; los negativos incluyen la no prestación de los cuidados con prontitud. Se define en términos de prestación de cuidados por un único proveedor. Los aspectos positivos se refieren a la vigilancia de las necesidades del paciente por varios horarios del personal sanitario.

La tercera dimensión es el trato proporcionado, que está referida a los atributos que conducen a la satisfacción que incluyen aspectos como la cortesía, amabilidad, intimidad, consideración, interés, sinceridad, paciencia y consideración. Del mismo modo, pueden influir los aspectos negativos que incluyen la apatía, prisa, desprecio y acciones que dificultan las cosas, dolorosas, insultantes o preocupaciones que no son esenciales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque empleado fue cuantitativo, utilizado generalmente al emplear instrumentos estructurados, además, se usan técnicas estadísticas y los hallazgos poseen determinado nivel de generalización, permitiendo así su aplicación a otros dominios en base a los procedimientos y las limitantes establecidas (Guillén, 2018).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación propuesto fue de carácter básico, dado que pretende aumentar las teorías existentes o generar teorías novedosas, avanzando así en el conocimiento científico o filosófico (Guillén, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El estudio empleó un diseño no experimental, de acuerdo con la metodología propuesta por Hernández et al. (2018), donde las variables no son manipuladas intencionalmente. En su lugar, el estudio observó los fenómenos en su entorno natural, describiendo y analizando los mismos y sus posibles relaciones sin ninguna interferencia por parte del investigador.

La presente investigación empleó el método hipotético-deductivo, descrito por Hernández et al. (2018), como un método que implica el surgimiento de respuestas explicativas a un fenómeno dado, que posteriormente se confirman a través de pruebas prácticas. Se caracteriza por la deducción de hipótesis a partir de teorías, principios o leyes establecidas, para ser posteriormente sometidas a verificación empírica.

Se siguió un alcance descriptivo-correlacional, el primero implica definir con precisión los atributos, rasgos y delimitaciones de individuos, colectivos, procedimientos, entidades o cualquier otro suceso que se someta a escrutinio. Mientras que lo segundo, tiene por objeto, precisar si dos o más variables, están relacionadas o no (Arias et al., 2022).

Por otro lado, tuvo un corte transversal, tal y como describe Noreña (2020), que implica la recogida de datos en un único momento en el tiempo y con un propósito específico, lo que permite abordar la pregunta de investigación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### ***Calidad de atención***

Definición conceptual: Según Zeithaml et al. (1998) la calidad de atención es la distinción que existe entre el nivel previsto de servicio que los consumidores prevén recibir y su evaluación subjetiva del servicio real prestado por la empresa.

Definición operacional: Se empleó un cuestionario formado por 5 factores, representado por 26 ítems politómicos, los cuales abarcan 15 indicadores. Estos se encuentran en escala de medición ordinal.

#### ***Satisfacción del usuario***

Definición conceptual: Bracamontes et al. (2018) señalan que la satisfacción del usuario se refiere a una apreciación subjetiva del servicio prestado, que viene determinada por los patrones cognitivos y afectivos del individuo. Esta evaluación se basa en una comparación entre los criterios de subjetividad.

Definición operacional: Se empleó un cuestionario representado por 3 dimensiones, las que abarcan 16 indicadores. A su vez, cuenta con 11 ítems politómicos, en escala de medida ordinal tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### ***3.3.1. Población***

Según la perspectiva de Guillén (2018) la población se refiere a un conjunto de individuos pertenecientes a una misma especie que comparten características comunes o se ajustan a una definición específica. Este grupo se estudia en función de sus características y relaciones, donde el investigador tiene la capacidad de establecer una definición que englobe a entidades o individuos no humanos. Por ello, la población se conformó por 100 madres lactantes en un Hospital de Ica.

#### ***3.3.2. Muestra***

Según Noreña (2020) una muestra es una selección deliberada de casos, como participantes, eventos o registros seleccionados meticulosamente, para representar un subgrupo específico de la población más amplia. La muestra se conformó por 60 madres lactantes de un Hospital de Ica.

Entre los criterios de inclusión, se consideraron a las madres lactantes que deseen participar del estudio y que se encuentren en condiciones óptimas para

completar la encuesta en el hospital de Ica. Mientras que los criterios de exclusión consisten en madres lactantes que no quieran participar.

### **3.3.3. Muestreo**

Se empleó un muestreo intencional no probabilístico, que implica la selección deliberada de los implicados, considerando criterios del propio investigador, en lugar del azar. El proceso en cuestión no es de naturaleza algorítmica ni se basa en modelos estocásticos, sino en las deliberaciones cognitivas de un individuo o un colectivo. El investigador selecciona los elementos de forma arbitraria hasta lograr la cantidad deseada (Artiles et al. 2008).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se refiere a un elemento concreto que es objeto de investigación, en este caso se conformó por madres lactantes en un Hospital de Ica.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es una técnica de estudio que implica la recogida de datos de los participantes mediante un conjunto de preguntas predeterminadas, y está diseñada para investigar dos variables. Alternativamente, un cuestionario sirvió como instrumento para recopilar datos, normalmente a gran escala, con el objetivo de tener respuestas a cuestiones preconcebidas, relevantes para el tema investigado (Arias et al., 2022).

Norteña (2020) postula que la validez es un atributo fundamental de la medición, que asegura que determinada prueba mida con precisión el constructo pretendido. Esta característica garantiza que cualquier variación detectada por un instrumento de medición refleja genuinamente distinciones entre participantes no nativos de una población particular. El presente escenario implica la adquisición de información a través del juicio de expertos, método utilizado para evaluar hasta qué punto los profesionales del ámbito pertinente pueden comprender los instrumentos y si satisfacen criterios específicos (Ver anexo 11).

Según la definición de Norteña (2020) la fiabilidad hace alusión al nivel en que un instrumento evalúa de forma coherente una muestra, lo que indica el grado en que una herramienta de medida carece de errores. En el presenta trabajo, se

empleó el alfa de Cronbach para evaluar el grado en que los índices de un instrumento están correlacionados, sirviendo, así como medida de la consistencia interna. En la primera variable se halló un Alpha de Cronbach de 0.96 y en la segunda variable se evidenció un valor de 0.98, lo cual indica que la confiabilidad muy alta (Ver anexo 12).

### **3.5. Procedimientos**

Las autorizaciones requeridas se solicitaron a la UCV y posteriormente se entregaron a la institución en la que se realizó la investigación. Una vez aceptada la solicitud del estudio, se realizó una validación por expertos, seguida de una prueba piloto. Seguidamente, los resultados de esta se sometieron a una evaluación de fiabilidad. A continuación, los participantes elegidos fueron sometidos a una encuesta, de la que se extrajeron los datos que se introdujeron en el programa IBM-SPSS para su posterior análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó un examen preliminar mediante una prueba piloto antes del proceso de validación por profesionales. Los resultados de la misma fueron evaluados, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Posteriormente, se presentaron las encuestas a los sujetos seleccionados, tras lo cual se extrajo la información pertinente y se introdujo en el programa de estadística IBM-SPSS. El proceso descriptivo estadístico abarca una colección de herramientas y variables que pertenecen a la representación de conjuntos de datos estadísticos, independientemente de si pertenecen a toda la población o a un subconjunto de ella. Los resultados del análisis preliminar se ilustraron mediante el uso de figuras o tablas. Además, en el contexto de la estadística inferencial, los principios y metodologías se emplean para deducir o inducir una conclusión sobre una población, en base a resultados de una muestra representativa de la misma. Además, dado que el estudio consta de 60 participantes. La prueba de Kolmogórov-Smirnov tiene por objeto estimar la distribución normativa, mientras que los estadísticos Rho Spearman o Pearson permitieron corroborar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las referencias y citas respectivas se desarrollaron en conformidad con los criterios de derechos de propiedad intelectual y tomando en consideración las directrices de la APA (2017). Además, fue necesaria la obtención de autorización previa para la utilización de instrumentos de diagnóstico, junto con la obtención del consentimiento informado de cada implicado en la investigación. Por el contrario, el investigador analizó los datos en su forma inalterada, sin ningún tipo de manipulación. Cabe destacar que los criterios éticos expuestos con anterioridad se fundamentan en la Resolución No. 110-2022-UCV (2023) del Vicerrectorado de Investigación, que estipula lo siguiente: Los principios éticos de beneficencia, que prioriza la promoción del bienestar de los participantes en la investigación, y maleficencia, que prohíbe cualquier forma de daño, son principios fundamentales en la ética de la investigación. La noción de autonomía se fundamenta en la apreciación y reconocimiento de la individualidad de cada persona. El principio de justicia engloba un criterio de selección de la conducta ética.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Calidad de atención*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	6.7%
Regular	23	38.3%
Eficiente	33	55%
Total	60	100%

Se aprecia en la tabla 1 que, el 55% de los usuarios percibe un nivel eficiente, el 38.3% un nivel regular y el 6.7% un nivel deficiente, con referencia a la calidad de atención.

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	3	5%
Regularmente satisfecho	16	26.7%
Satisfecho	41	68.3%
Total	60	100%

La tabla 2 permite visualizar, que el 68.3% de los usuarios señala estar satisfecho, el 26.7% regularmente satisfecho y el 5% no satisfecho, con referencia a la satisfacción del usuario.

## Análisis inferencial

En el Anexo 14 se presenta la sig. bil. de las variables y dimensiones, indicando un valor Sig. de 0,000, inferior al nivel de significación predeterminado de 0,05. Esta conclusión sugiere que los datos no siguen una distribución normal, en consecuencia, la hipótesis se somete a la prueba de Spearman.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La calidad de atención del personal no se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: La calidad de atención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

**Tabla 3**

*Contrastación de hipótesis general*

		Satisfacción de las madres lactantes	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef.	0.742
		Sig. bil.	0.000
		N	60

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 3, se observa una Sig. Bil. de  $0.00 < 0.05$  por ende, se deniega la H<sub>0</sub>, confirmando que existe relación significativa entre calidad de atención del personal y la satisfacción de las madres lactantes.

## Hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: Las dimensiones de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: Las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.

**Tabla 4**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

		Satisfacción de las madres lactantes		
		Coef	Sig. Bil.	N
Rho de Spearman	Elementos tangibles	0.678	0.000	60
	Fiabilidad	0.702	0.000	60
	Capacidad de respuesta	0.760	0.000	60
	Seguridad	0.639	0.000	60
	Empatía	0.526	0.000	60

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 4 una Sig. Bil. de 0.000 < 0.05 por ende, se deniega la H<sub>0</sub>, determinándose que existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de las madres lactantes.

## V. DISCUSIÓN

A partir de la calidad de la atención ofrecida por el personal de enfermería de los establecimientos de salud se genera el grado de satisfacción que tienen los pacientes mientras reciben tratamiento en ellos. Según Inga-Berrospi y Arosquipa (2019) un indicador utilizado regularmente que transmite un juicio subjetivo y actúa como medida de la calidad de la atención recibida es el nivel de satisfacción de un usuario con el servicio prestado. El aumento diario de la población usuaria en los distintos centros sanitarios obliga a los profesionales sanitarios a adoptar un enfoque más competitivo para ofrecer un tratamiento de calidad. Sin embargo, la abrumadora afluencia de pacientes a estos centros sanitarios ha hecho que se descuide la atención personalizada y de alta calidad que idealmente debería prestarse a las personas.

A lo largo del tiempo, se ha prestado una atención constante a la mejora del nivel de atención prestada a las personas que acuden a los servicios sanitarios. Si bien la calidad de atención se ha conceptualizado desde muchas perspectivas, todas ellas comparten una visión común, que asevera que la satisfacción del paciente constituye un aspecto central de la calidad de atención. Esto se ve reflejado en lo referido por la OMS, quien concibe que la calidad de asistencia sanitaria refiere la prestación de servicios de manera adecuada y eficaz, con el objetivo de lograr una atención óptima. Esto implica tener en cuenta diversos factores y utilizar los conocimientos disponibles en el sistema sanitario para garantizar que el resultado del proceso asistencial se oriente a la máxima satisfacción del paciente y el mínimo riesgo (OMS, 2020).

Los resultados del presente estudio obtenidos sobre la calidad de atención reportaron, que, entre las madres atendidas en el hospital de Ica, el 55% considera que la calidad de atención es eficiente, mientras que el 6.7% la considera deficiente. Estos resultados, son semejantes a lo hallado por Castañeda y Hualcas (2022), donde observaron que, en un puesto de Salud de Trujillo, un grupo importante de pacientes (90%), considera que la calidad de atención es buena. Sin embargo, un pequeño porcentaje, alrededor del 10%, percibe una mala calidad de atención. De la misma manera, son afines con lo reportado por Vinuesa (2021), en una Hospital de Ecuador, en donde confirmó que el 83% de los usuarios, percibe una alta calidad de atención, mientras que un 8,5%, considera que la atención es de baja calidad.

Por otro lado, los resultados difieren de lo encontrado por Carmen y Sosa (2018), en el que se observó que del total de madres que acuden al centro de salud cooperativa universal, un 34% percibe una deficiente calidad de atención y solo un 28% considera que ha recibido una buena atención. Así también, con el estudio de Huillca (2022), el cual indicó que de las madres que visitaron la clínica CRED del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, el 38,37% expresó tener una percepción desfavorable de la atención recibida, y sólo el 19,19% tenía una percepción favorable de esta. Las variaciones en cuanto a los resultados observados pueden atribuirse a la heterogeneidad de la población de la muestra, ya que los individuos muestran respuestas diversas ante similares estímulos.

Concerniente a los datos hallados, sobre el nivel de satisfacción de las madres que asisten al hospital de Ica. Se encontró que el 68.3% de las encuestadas se considera satisfecha, y el 5% no satisfecha. Estos, son semejantes al trabajo realizado por Vinuesa (2021), en un hospital de emergencia de Ecuador, en donde se identificó que el 79% de los pacientes, estaban satisfechos, y un 4% refirió estar insatisfecho con el servicio médico. Los mismo sucede con el trabajo efectuado por Castañeda y Hualcas (2022), realizado en padres de un puesto de salud de Trujillo, a partir de los cuales, una mayoría significativa del 92,5% expresó un alto grado de satisfacción, mientras que un 7,5% indicó un nivel moderado.

No obstante, estos resultados discrepan de lo encontrado por Carmen y Sosa (2018), en un centro de asistencia de salud Cooperativa Universal, en donde se reportó que un 42% de madres, tiene un bajo nivel de satisfacción, mientras que el 32% considera estar altamente satisfecha. Así también, se encuentra el estudio de Huillca (2022), en el que reportó que del total de madres atendidas en un consultorio CRED, el 32,6% expresó una satisfacción baja, mientras que el 22,1% manifestó una alta satisfacción. Estas diferencias, pueden atribuirse a factores como la composición del personal, la formación especializada, las necesidades de los pacientes y las prácticas institucionales en los respectivos entornos de investigación implicados.

Referente al objetivo general, los hallazgos confirmaron que existe significativa relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.742). Esto

coincide con Sánchez (2022), quien reportó que la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona fuertemente con el nivel de satisfacción experimentado por las madres, que acuden al control CRED en un Centro de Salud de Santa Cruz (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.787). Lo mismo sucede con el estudio de Villanueva (2022), cuyo resultado, determinó que existe una correlación fuerte entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en madres que asisten al hospital de apoyo de Pomabamba (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.711). De la misma manera, sucede con la investigación efectuada por Vinuesa (2021), quien luego de evaluar la correlación entre las variables mencionadas en usuarios de un Hospital de Ecuador, encontró que ambas guardan una relación significativa y moderada (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.668).

Por otro lado, dentro de los estudios que difieren de lo encontrado, se tiene el realizado por Peña (2020), quien desarrolló una investigación en un hospital básico IESS, de Ecuador, en la que concluyó que hay ausencia de relación entre satisfacción y calidad de atención del usuario, dados los valores estadísticos obtenidos (sig. bilateral = 0.117 y rho = 0.151). Así también, se cita a López (2021), que confirmó que la calidad de servicio y el grado de satisfacción de mujeres en sala de primera atención de un Hospital de Quito, Ecuador, es significativa pero débil (sig. bilateral = 0.001 y rho = 0.451).

Respecto al objetivo específico 1, se halló una sig. bil. de 0.000 y un rho de 0.678, lo cual confirma que el aspecto tangible (elementos físicos observables, equipos e instalaciones), tiene una relación significativa con la satisfacción de las madres atendidas en el Hospital de Ica. Estos resultados son similares a lo reportado por Sánchez (2022), quien encontró relación significativa entre las mismas variables en un centro de salud - Santa Cruz (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.650). Asimismo, se cita a Cana (2022), quien halló que la dimensión técnico-científica, equivalente a los aspectos tangibles, se asocia significativamente con el grado de satisfacción de los clientes de un centro de salud en Acomayo (sig. bil. = 0.001 y rho = 0.465), Los resultados hallados, pueden considerarse consistentes dado que las muestras y áreas de estudio son comparables.

Por lo anterior, se asume que la relación encontrada entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario estará delimitada por el tipo de atención específica dada por el personal de enfermería, así como a las herramientas tecnológicas utilizadas

en las intervenciones para con las madres que acuden al hospital implicado. Los hallazgos derivados de la dimensión de aspectos tangibles son indicadores de que prevalece un sentimiento de satisfacción, por lo que se asume que el centro sanitario cuenta con instalaciones y equipos contemporáneos adecuados. Lo cual permite vislumbrar que la mejora de la tecnología y las instalaciones del Hospital de Ica conducen a un aumento de la satisfacción de las madres que acuden a dicho servicio.

En lo que respecta al objetivo específico 2, se halló una sig. bil. de 0.000 y un rho 0.702, por lo cual se asume que la fiabilidad, entendida como la manifestación de integridad y confianza por parte del profesional, se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres lactantes atendidas en el Hospital de Ica. Dichos resultados son afines con lo reportado por Sánchez (2022), al encontrar que la satisfacción de madres consultantes en un C.S de Santa Cruz, tiene correlación moderada y significativa con la fiabilidad (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.616). Asimismo, se encuentra el estudio de Canas (2022), ejecutado en un centro de salud Acomayo, en donde se evidenció que la dimensión humana, equivalente a la fiabilidad, tiene relación significativa con la satisfacción de clientes que acuden a dicho establecimiento sanitario (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.577).

Los hallazgos descritos, demuestran que la relación entre la dimensión de fiabilidad, concretamente el involucramiento de los trabajadores sanitarios en la atención sanitaria desde un enfoque integro, en el que se inspire confianza hacia el paciente, mejora y contribuye indudablemente hacia la obtención de mejores resultados, respecto a la calidad de atención prestada a los pacientes, lo que en última instancia se traduce en un mayor nivel de satisfacción. Sin embargo, es importante señalar que la satisfacción de los usuarios es un fenómeno dinámico en el que pueden influir diversos factores. En determinadas situaciones, si el personal no aplica los procedimientos adecuados o no proporciona la confianza o información necesaria a las madres que acuden al Hospital de Ica, puede producirse insatisfacción. Este estudio, aunque de alcance limitado, reveló que el 5% de ellas manifestaron insatisfacción. Además, cabe señalar, que si bien, la tendencia predominante en la satisfacción de las madres se caracteriza por un nivel alto, estas estadísticas, están sujetas tanto al aumento como a la disminución.

En cuanto al objetivo específico 3, se halló una sig. bil. de 0.000 y un rho 0.760, confirmando que la capacidad de respuesta (prontitud del servicio y disposición de ayuda), tiene una significativa relación con la satisfacción de las madres lactantes del Hospital de Ica. Esto es semejante a lo referido por Sánchez (2022), quien encontró que la responsabilidad, se asocia de manera significativa con la satisfacción de madres asistentes a un C.S de Santa Cruz (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 766).

Respecto al objetivo específico 4, los resultados mostraron una sig. bil. de 0.000 y un rho 0.760, interpretándose que la seguridad, entendida como la implementación de medidas destinadas a mitigar o erradicar los riesgos, se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes que asisten al Hospital de Ica. Esto, es afín con lo hallado por Sánchez (2022), quien reportó que la seguridad brindada por el equipo personal de enfermería tiene una fuerte relación con el nivel de satisfacción de las madres de un C.S de Santa Cruz (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 766). Los mismo sucede con el estudio de Cana (2022), en donde se evidencia que el grado de satisfacción de clientes del C.S Acomayo, tiene relación significativa con la dimensión de entorno, la cual prioriza el brindar ambientes seguros de atención al paciente (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 301).

Finalmente, en lo que concierne al objetivo específico 5, se obtuvo una sig. bil. de 0.000 y un rho 0.526, por lo que se asume que la empatía (capacidad del profesional para reconocer/comprender las emociones del cliente y adoptar su perspectiva), tiene una relación significativa con la satisfacción de las madres lactantes, asistentes al Hospital de Ica. Resultó similar al estudio de Sánchez (2022), en el cual confirmó que la empatía tiene relación moderada y significativa con la satisfacción experimentada por madres de un centro de salud de Santa Cruz (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 646).

Los resultados hallados a partir de las dimensiones de capacidad respuesta, empatía y seguridad, muestran lo ya señalado por el Ministerio de Salud, que refiere, que la calidad de conexiones e interacción interpersonal entre profesional-cliente, en los centros sanitarios influye significativamente en su satisfacción. Además, la provisión de un entorno propicio y seguro dentro de las instalaciones hospitalarias, junto con la calidad de los servicios prestados, se considera crucial. La importancia de los hallazgos y la descripción proporcionada por el MINSA

revelan el importante rol de los factores humanos y ambientales para facilitar la mejora y el avance de la calidad de asistencia sanitaria y satisfacción de los usuarios. En definitiva, es necesario precisar que el bienestar general depende notablemente de la competencia y la habilidad de los profesionales sanitarios para fomentar la confianza, seguridad y empatía necesarias, que se traduzcan en niveles elevados de satisfacción en los pacientes. Además, es imperativo que el entorno fomente una atmósfera propicia para la prestación de un servicio de alta calidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** La calidad de atención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.742$ ).

**Segunda.** El aspecto tangible se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.678$ ).

**Tercera.** La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.702$ ).

**Cuarta.** La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.760$ ).

**Quinta.** La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.639$ ).

**Sexta.** La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023 (sig. bil.=0.000;  $r_s=0.526$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera.** Se recomienda a los directivos de un hospital de Ica que mejore la elección y selección de los materiales y equipos necesarios para mejorar la calidad de la atención brindada a las madres lactantes.

**Segunda.** Se sugiere al administrador de un Hospital de Ica, que adecue y brinde los espacios adecuados y la cantidad de personal suficiente, para que las madres puedan ser atendidas satisfactoriamente.

**Tercera.** Se recomienda a los directivos que planifiquen e implemente un programa de capacitación para el personal de enfermería, con el fin de dotarlos de habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar estrategias efectivas que permitan brindar una mejor atención a las madres lactantes.

**Cuarta.** Se recomienda al área administrativa de un Hospital de Ica, introducir buzones de sugerencias para las madres lactantes que accedan al servicio, a fin de mejorar la calidad de atención y aumentar la satisfacción respecto al servicio recibido.

**Quinta.** Se sugiere a los directivos de un Hospital de Ica, que puedan compartir los resultados obtenidos con su personal, con el objetivo de hacer de su conocimiento, la percepción y satisfacción de las madres lactantes acerca del servicio ofrecido, a fin de fomentar en ellos, la motivación para seguir brindando un servicio y atención de calidad humanos.

**Sexta.** Se recomienda al personal de enfermería implicado, que, si bien las madres perciben sus servicios como satisfactorios, es importante identificar estrategias dirigidas a fomentar y mantener el grado de atención de calidad, que se ha venido brindando.

## REFERENCIAS

- Acosta-Román, M., Saldaña-Chafloque, C., y Poma, D. (2023). Satisfaction of the external user and work burnout of the emergency personnel of a Hospital in the Sierra del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6032-6046. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4899)
- Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., y Gutarra-Vilchez, R. (2022). Quality of care and satisfaction of users treated via gynecologic oncology telemedicine at Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins of EsSalud. *Horizonte Médico*, 22(3), <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Araujo, D. (2022). Quality of care and level of satisfaction of external users in a health facility. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)
- Artiles, L., Otero, J., y Barrios, I. (2008). *Metodología de la investigación para ciencias de la salud* (1ra edición). Editorial Ciencias Médicas. <https://files.sld.cu/ortopedia/files/2017/12/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Benítez, N., Oliva, J., Delgado, I., Pereyra-García, F., Suárez, J., Leyva, F., y Palacio, J. (2016). Assessment of the level of alimentary satisfaction received by patients in a tertiary hospital. *Nutricion hospitalaria*, 33(6), 1361–1366. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112016000600017](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112016000600017)
- Bracamontes, K., Cortes, E., y De la rosa, L. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco* [Tesis de especialización]. Universidad Autónoma de Guadalajara. [http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359\\_TE2018\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/564/08249359_TE2018_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., y Rivera-Lozada, O. (2022). Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Cana, L. (2022) *Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80440/Cana\\_QLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80440/Cana_QLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carmen, V. y Sosa, K. (2018). *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz,%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1>
- Castañeda, O y Hualcas, W. (2022) *Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111140>
- Chávez A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
- Cumbal, H. y Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis para obtener el grado de Licenciado, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- De Arco-Canoles O, Suarez-Calle, Z. (2018). Role of nursing professionals in the Colombian health system. *Univ. Salud* ;20(2):171-182. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- De León, M. y Abrego, M. (2022). Factors that influence the satisfaction of users of health services. *Saluta*, 1(2), 71–88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>

- d'Empaire, G. (2010). Health care quality and ethical principles. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., y Hosseini, S. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental research journal*, 15(6), 430–436. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30534171/>
- George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., y Laborí, R. (2021). Fundamental aspects of quality in health services. *Revista De Información Científica para la Dirección en salud. INFODIR*, 1(37). <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., y Yanca, C. (2019). Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guillén-Fernández, R., Arteaga-Zambrano, Y., y Luna-Moncayo, N. (2021). The practice of values and its impact on the school discipline of the students of the Aníbal San Andrés school of the Mapasingue site of the Colón parish of the Portoviejo Canton. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. 4(8), 21-25. <https://doi.org/10.46296/rc.v4i8edespdic.0048>
- Hernandez, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1ra edición). Ciencias y letras. [https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf)
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. y Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.

- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628.  
<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Huillca, L. (2022) *Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27114>
- Jaramillo, C., Fabara, G., y Falcón, R. (2020). Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation (General Teaching Hospital Ambato). *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Jayasinghe, C., y Abeysena, C. (2020). Maternal satisfaction on postnatal and neonatal care of babies treated for neonatal sepsis in secondary and tertiary care hospitals of a district in Sri Lanka. *Journal of the College of Community Physicians of Sri Lanka*, 26(1), 17-28.  
[doi:https://doi.org/10.4038/jccpsl.v26i1.8209](https://doi.org/10.4038/jccpsl.v26i1.8209)
- Jebraeily, M., Rahimi, B., Zare, Z., y Lotfnezhad, H. (2019). Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality. *Hormozgan Medical Journal*, 23(1): 1-6. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28712184/>. 26.
- López, X. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de mujeres en Sala de Primera Atención del Hospital General Sur de Quito, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74386/Lopez\\_CXE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74386/Lopez_CXE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Lozano, S., Palomino, H., Verde, L. (2018). *Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018* [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Maghsoodia, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3).  
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>

- Medina, M. y Esquicha, A. (2016) Satisfaction of the insured in inpatient clinical Virgenthe Mercedes, military hospital of Lima. *Rev Enferm Herediana*. 6(2):96-106.  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/1798/1809>
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F., y Córdova, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 1190-1204. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089128335&doi=10.37960%2frvg.v25i91.33198&origin=inward&txGid=2fd46c171494e33fc893bbaa68fe0a99>
- Menichini, D., Zambri, F., Govoni, L., Ricchi, A., Infante, R., Palmieri, E., y Galli, M. (2021). Breastfeeding promotion and support: a quality improvement study. *Ann Ist Super Sanità*, 57(2), 161-166. doi:10.4415/ANN\_21\_02\_08
- Mijangos, A., Jiménez, E., Pérez, M. y Hernández, A. (2020). Quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. *Ciencia y enfermería*, 26, 26. <https://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de Investigación*. Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a\\_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ochante-Rementería, J., Hinojosa-Flores, G., Ayala-Peralta, F., Pérez-Aliaga, C. (2029). Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 4 (1):32-7. <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/41>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paravic, T. y Lagos, M. (2021). Teamwork and health care quality. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Peña, J. (2020) *Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802>
- Pozo, W. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56607/Pozo\\_AWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56607/Pozo_AWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Qin, H., Prybutok, V., Prybutok, G. (2016). Quantitative comparison of measurements of urgent care service quality. *Health Mark* 33(1), 59-77. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26950539/>.
- Quiñoz-Gallardo, M., Rodríguez-Soberado, P., González-María, E., Albornos-Muñoz, L., Gutiérrez-Martínez, M., Harillo-Acevedo, D., y Cutanda-Carrión, B. (2020). Satisfacción de madres lactantes con la promoción de la lactancia materna y adherencia de los profesionales a las recomendaciones. *Rev Esp Salud Pública, 94*, 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7721424.pdf>
- Rodríguez, P., Reategui, A. y Pantoja, L. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Sánchez, M. (2022) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un centro de salud - Santa Cruz* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101712>
- Saturno-Hernández, P., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Vieyra-Romero, W., Vértiz-Ramírez, J., Bautista-Morales, A., Gómez-Cortez, P. y Alcántara-Zamora, J. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Salud Pública de México*, 64(2), 179-187. <https://doi.org/10.21149/12874>

- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre* (10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Urriago, M. (2014). *Calidad de la atención. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Villanueva, C. (2022) *Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29580/ATENCION\\_ENFERMERIA\\_VILLANUEVA\\_AGAMA\\_CLARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29580/ATENCION_ENFERMERIA_VILLANUEVA_AGAMA_CLARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vinueza, K. (2021) *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza\\_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yadollahia, S., Kazemi, A., y Ranjbarian, B. (2018). Identifying and prioritizing the factors of service experience in banks: *A BestWorst method. Decision Science Letters*, 7(1). doi: 10.5267/j.dsl.2018.1.002
- Ying, F., Dartey, S., Ahakwa, I., Afotey, L. y Bright, D. (2021). Ascertaining the Perceived Risks and Benefits of Social Media Usage on the Behavioural Intent of Employees: Study of the Banking Sectors in Ga-West Municipality: Mediating Role of User Satisfaction. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1). 109 -116. <http://irjaes.com/wpcontent/uploads/2021/01/IRJAES-V6N1P92Y21.pdf>
- Zaquinaula, E. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula\\_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios*. (5 ed.). Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Rivas Hernandez, Sadia Marchelli

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores				
			Variable 1: Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
<p><b>PG:</b> ¿Existe relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE1:</b> ¿Existe relación entre aspecto tangible y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Existe relación entre capacidad de respuesta y</p>	<p><b>OG:</b> Establecer la relación entre calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE1:</b> Establecer la relación entre aspecto tangible y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE2:</b> Establecer la relación entre fiabilidad y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE3:</b> Establecer la relación entre capacidad de respuesta</p>	<p><b>HG:</b> La calidad de atención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>HE1:</b> El aspecto tangible se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>HE2:</b> La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>HE3:</b> La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la</p>	Aspecto tangible	Infraestructura Limpieza Presentación del Personal	26	Ordinal tipo Likert	Deficiente (26-60) Regular (61-95) Eficiente (96-130)
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto			
			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención			
			Seguridad	Confianza Honestidad Servicio			
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia			

<p>satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Existe relación entre seguridad y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Existe relación entre empatía y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023?</p>	<p>y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE4:</b> Establecer la relación entre seguridad y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE5:</b> Establecer la relación entre empatía y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p>	<p>satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>HE4:</b> La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>HE5:</b> La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica, 2023.</p>	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
			Atención integral	Comodidad Tranquilidad Información Instrucciones	18	Ordinal tipo Likert	No satisfecho (18-42) Regularmente satisfecho (43-66) Satisfecho (67-90) <sup>1</sup>
			Disponibilidad y continuidad	Disponibilidad para el cuidado Continuidad para el cuidado		Sumamente insatisfecho (1) Bien insatisfecho (2) NI insatisfecho, ni satisfecho (3) Bien satisfecho (4) Sumamente satisfecho (5)	
Trato proporcionado	Amabilidad Entendimiento Paciencia Atención a necesidades Privacidad						
<b>Tipo y diseño de investigación</b>		<b>Población y Muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística utilizada</b>	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>		<p><b>Población:</b> Conformada por 100 madres lactantes en un Hospital de Ica.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por 60 madres lactantes en un Hospital de Ica.</p>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para calidad de atención Cuestionario para satisfacción del usuario</p>		<p><b>Normalidad:</b> Kolmogorov-Smirnov</p> <p><b>Contrastación de hipótesis:</b> Spearman</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach</p> <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos</p>	

**Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Calidad de atención	Según Zeithaml et al. (1998) la calidad de atención es la distinción que existe entre el nivel previsto de servicio que los consumidores prevén recibir y su evaluación subjetiva del servicio real prestado por la empresa.	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 26 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal.	Aspecto tangible  Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del Personal  Sencillez de trámites Continuidad Respeto  Claridad Disposición Tiempo de atención  Confianza Honestidad Servicio  Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	1-7  8-12  13-18  19-22  23-26	Ordinal tipo Likert  Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Deficiente (26-60) Regular (61-95) Eficiente (96-130)
Satisfacción del usuario	Según Bracamontes et al. (2018) la satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del servicio prestado, que viene determinada por los patrones cognitivos y afectivos del individuo.	Se empleó un instrumento compuesto por 3 dimensiones, que engloban 16 indicadores. Además, se constituye por 11	Atención integral  Disponibilidad y continuidad	Comodidad Tranquilidad Información Instrucciones  Disponibilidad para el cuidado	1-6	Ordinal tipo Likert  Sumamente insatisfecho (1) Bien insatisfecho (2) NI insatisfecho, ni satisfecho (3)	No satisfecho (18-42) Regularmente satisfecho (43-66) Satisfecho (67-90)

	Esta evaluación se basa en una comparación entre los criterios de subjetividad.	ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Trato proporcionado	Continuidad para el cuidado  Amabilidad Entendimiento Paciencia Atención a necesidades Privacidad	7-11     12-18	Bien satisfecho (4) Sumamente satisfecho (5)	
--	---	---	---------------------	---	-------------------------------	---	--

### Anexo 3. Fichas técnicas

#### Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención

Nombre original	Cuestionario de calidad de atención
Autores	Sánchez Tenorio, María Yaneth (2022)
Procedencia	Cajamarca, Perú
Aplicado por	Rivas Hernandez, Sadia Marchelli (2023)
Número de Ítems	26
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aspecto tangible</li><li>✓ Fiabilidad</li><li>✓ Capacidad de respuesta</li><li>✓ Seguridad</li><li>✓ Empatía</li></ul>
Escala	Se puntúa: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Muy en desacuerdo (1)</li><li>✓ En desacuerdo (2)</li><li>✓ NI de acuerdo ni en desacuerdo (3)</li><li>✓ De acuerdo (4)</li><li>✓ Muy de acuerdo (5)</li></ul>
Administración	Individual y colectiva
Duración	5 a 10 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de calidad de atención en madres lactantes en un Hospital de Ica.
Calificación	Deficiente (26-60) Regular (61-95) Eficiente (96-130)

## Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario

Nombre original	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autores	Sánchez Tenorio, María Yaneth (2022)
Procedencia	Cajamarca, Perú
Aplicado por	Rivas Hernandez, Sadia Marchelli (2023)
Número de Ítems	18
Dimensiones	✓ Atención integral ✓ Disponibilidad y continuidad ✓ Trato proporcionado
Escala	Sumamente insatisfecho (1) Bien insatisfecho (2) NI insatisfecho, ni satisfecho (3) Bien satisfecho (4) Sumamente satisfecho (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	5 a 10 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica.
Calificación	No satisfecho (18-42) Regularmente satisfecho (43-66) Satisfecho (67-90) <sup>1</sup>

## Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la calidad de atención

El siguiente instrumento permitirá evaluar la calidad de atención. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Muy en desacuerdo (1)	1
En desacuerdo (2)	2
NI de acuerdo ni en desacuerdo (3)	3
De acuerdo (4)	4
Muy de acuerdo (5)	5

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión elementos tangibles</b>					
1	Los ambientes donde le atiende el personal de enfermería, es el adecuado.					
2	Las instalaciones físicas para la atención de enfermería se encuentran en condiciones óptimas.					
3	Los horarios de atención de enfermería son adecuados.					
4	La presentación de enfermería del servicio del hospital es buena.					
5	La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender, son adecuados.					
6	Los instrumentos y equipos para el cuidado de enfermería son modernos.					
7	Los registros del servicio de enfermería son visualmente atractivos y entendibles.					
	<b>Dimensión fiabilidad</b>					
8	El equipo tecnológico para la atención en el área de enfermería es adecuado.					
9	El personal de enfermería cuenta con equipos necesarios para los cuidados.					
10	El personal de enfermería se encuentra muy bien capacitado.					
11	El personal de enfermería brinda con exactitud y claridad la información.					
12	El personal de enfermería tiene credibilidad en los pacientes.					

<b>Dimensión responsabilidad</b>					
13	El personal de enfermería trata a los pacientes con cortesía.				
14	El personal de enfermería resuelve todas las dudas y consultas de los pacientes.				
15	Es corto el tiempo que esperan los pacientes para ser atendidos por el personal de enfermería.				
16	El personal de brinda atención según la necesidad de cuidados de los pacientes.				
17	El personal de enfermería está predispuesto a ayudar.				
18	El personal de enfermería brinda confianza para cumplir con su función de cuidados.				
<b>Dimensión seguridad</b>					
19	Existe el compromiso del personal de enfermería de realizar su labor en forma eficaz.				
20	Existe el esfuerzo del personal de enfermería por mantener la ausencia de errores en los cuidados.				
21	Ante las consultas de enfermería, los pacientes reciben información correspondiente.				
22	El comportamiento de enfermería inspira confianza a los pacientes.				
<b>Dimensión empatía</b>					
23	El personal de enfermería brinda atención personalizada a los pacientes.				
24	El personal de enfermería del servicio del hospital se preocupa por cuidar los intereses del paciente.				
25	Es corto el tiempo que esperan los pacientes para ser atendidos por el personal de enfermería.				
26	El personal de enfermería del servicio del hospital brinda atención según la necesidad de cuidados de los pacientes.				

**Autor:** Sanchez Tenorio, María Yaneht (2022)

**Enlace:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez\\_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

El siguiente instrumento permitirá evaluar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Medianamente satisfecho	3
Insatisfecho	2
Nada satisfecho	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión atención integral</b>					
1	Las enfermeras hacen sentir cómodos a los pacientes.					
2	Las enfermeras hacen sentir tranquilos y relajados a los pacientes.					
3	Las enfermeras hacen sentir seguros a los pacientes, al ayudarlos a prevenir enfermedades.					
4	Las enfermeras dan información a los pacientes sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de recuperación.					
5	Las enfermeras orientan a los pacientes sobre la prevención de accidentes.					
6	Las enfermeras brindan instrucciones claras a los pacientes.					
	<b>Dimensión disponibilidad y continuidad</b>					
7	Las enfermeras están disponibles cuando usted lo requiere.					
8	Las enfermeras, durante su turno de servicio, valoran sus necesidades.					
9	Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud.					
10	Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita durante el turno.					

11	Las enfermeras que le atienden son las mismas.					
	<b>Dimensión trato proporcionado</b>					
12	Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan a usted.					
13	Las enfermeras son amistosas o amigable con usted.					
14	Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación. usan palabras que pueda entender fácilmente.					
15	Considera que las enfermeras tienen paciencia a los pacientes cuando le proporcionan cuidados.					
16	Considera que la atención de las enfermeras es buena y acorde a las necesidades de salud.					
17	Las enfermeras ponen atención cuando usted plática con ella.					
18	Las enfermeras proporcionan privacidad a los pacientes cuando les realizan algún procedimiento.					

**Autor:** Cordero Flores, Kelly Nathaly (2018)

**Enlace:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero\\_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 5. Carta de presentación

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 25 de mayo del 2023

**Señor (a):**

Dr.: Almeida Donaire Roberto

**Director (a):**

Hospital "Feliz Torrealva Gutiérrez".

**Nº de Carta** : 095 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación

**Referencia** : Solicitud del Interesado de fecha: 25 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **RIVAS HERNANDEZ, SADIA MARCHELLI**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE MADRES LACTANTES EN UN HOSPITAL DE ICA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



## Anexo 6. Carta de aceptación



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### **CARTA N° 199-D-HIFTG-GRA-ICA-ESSALUD-2023**

Ica, 02 de junio del 2023

Señora:

**DRA. CLEMENTE CASTILLO CONSUELO DEL PILAR**

Jefe de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Presente. -

Asunto : Sobre solicitud de autorización para realización de investigación.

Es grato dirigirme a Usted para saludarla y en atención a lo solicitado, se le informa al respecto que este despacho da visto bueno para la realización del trabajo de investigación de la estudiante RIVAS HERNANDEZ SADIA MARCHELLI, para el trabajo de maestría en mención a la Gestión de los Servicios de la Salud, con una investigación titulado "Calidad de atención del personal y satisfacción de madres en un Hospital de Ica, 2023", lo que informo para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,

  
Dr. Roberto Santiago Almeida Dotave  
DIRECTOR  
HOSPITAL "FELIX TORO" LA GUITERRETA  
RED ASISTENCIAL ICA

3793-2023-1402

*RSD/ida*  
AV. CINTERO N° 104 - ICA  
100-224796

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Jr. Domingo Cueto 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
T.: 265-6000 / 265-7000

 **Siempre**  
con el pueblo

## **Anexo 7. Modelo de consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un Hospital de Ica. Es realizado por Rivas Hernández, Sadia Marchelli estudiante de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.

Por lo anterior, solicito su colaboración respondiendo a dos instrumentos, los que contienen una serie de afirmaciones con diversas categorías de respuesta. Debe leer con atención cada una de ellas para responderlas adecuadamente. Su participación es totalmente voluntaria y deberá responder de manera sincera y honesta. Sus respuestas serán anónimas, por lo que no es necesario colocar su nombre. La información recopilada, será manejada únicamente por los investigadores y con fines de estudio. Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente cuestionario.

---

Firma del participante

Yo, \_\_\_\_\_ teniendo en cuenta que he sido informada claramente sobre los objetivos del estudio realizado por la estudiante de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo. Comprendo y acepto participar en la investigación.



### 3. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Aspecto tangible	Es la apariencia tangible y la infraestructura puesta a disposición del público, el usuario o el cliente (Zeithaml et al., 2009).
	Fiabilidad	Posibilidad de terminar un trabajo o servicio sin cometer un error en un tiempo determinado bajo una variedad de circunstancias diferentes (Zeithaml et al., 2009).
	Capacidad de respuesta	Demuestra las competencias de los trabajadores de la organización para encontrar rápidamente una resolución a pesar del periodo de espera predeterminado para cada usuario, lo que provocó una sensación de insatisfacción entre ellos (Zeithaml et al., 2009).
	Seguridad	Capacidad de los individuos que componen una empresa de inspirar confianza en el público objetivo (los consumidores) y producir credibilidad sobre la calidad de servicios y bienes vendidos (Zeithaml et al., 2009).
	Empatía	Requiere un nivel de comprensión hacia el usuario, además de tener en cuenta sus emociones para comprender y satisfacer sus expectativas (Zeithaml et al., 2009).

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la atención en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	El personal de enfermería brinda atención personalizada a los pacientes.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital se preocupa por cuidar los intereses del paciente.				X				X				X	
	Es corto el tiempo que esperan los pacientes para ser atendidos por el personal de enfermería.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital brinda atención según la necesidad de cuidados de los pacientes.				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI 21402033

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ramos Wilson Liliana Mylena
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctorado (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)    Social ( ) Educativa (x)                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Enfermería Adulto y Anciano
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" UNICA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Si

### 2. Propósito de la evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción en madres lactantes en un Hospital de Ica.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de atención
Autor (a):	Sanchez Tenorio, María Yaneht (2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min
Ámbito de aplicación:	Madres lactantes en un Hospital de Ica.
Significación:	El instrumento consta de 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Atención integral, Disponibilidad y continuidad, y Trato proporcionado. Y se puntúa: Sumamente insatisfecho (1), Bien insatisfecho (2), NI insatisfecho, ni satisfecho (3), Bien satisfecho (4) y Sumamente satisfecho (5).

#### 4. Soporte teórico

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Satisfacción del usuario	Atención integral	Comprende la impresión que tiene el paciente del nivel de atención que le ha prestado la enfermera, tal y como la percibe el paciente, es el resultado de los cuidados (Bracamontes et al., 2018).
	Disponibilidad y continuidad	Abarca factores positivos abarcan la obtención de una enfermera al ser necesario y la recepción de los cuidados necesarios (Bracamontes et al., 2018).
	Trato proporcionado	Está referida a los atributos que conducen a la satisfacción que incluyen aspectos como la cortesía, amabilidad, intimidad, consideración, interés, sinceridad, paciencia y consideración (Bracamontes et al., 2018).

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Atención integral
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de la atención integral en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comodidad Tranquilidad Información Instrucciones	Las enfermeras hacen sentir cómodos a los pacientes.				X				X				X	
	Las enfermeras hacen sentir tranquilos y relajados a los pacientes.				X				X				X	
	Las enfermeras hacen sentir seguros a los pacientes, al ayudarlos a prevenir enfermedades.				X				X				X	
	Las enfermeras dan información a los pacientes sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de recuperación.				X				X				X	
	Las enfermeras orientan a los pacientes sobre la prevención de				X				X				X	

	accidentes.														
	Las enfermeras brindan instrucciones claras a los pacientes.				X					X					X

- Segunda dimensión: Disponibilidad y continuidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de disponibilidad y continuidad en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad para el cuidado  Continuidad para el cuidado	Las enfermeras están disponibles cuando usted lo requiere.				X				X				X	
	Las enfermeras, durante su turno de servicio, valoran sus necesidades.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita				X				X				X	

	durante el turno.													
	Las enfermeras que le atienden son las mismas.			X				X					X	

- Tercera dimensión: Trato proporcionado
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de trato proporcionados en madres lactantes en un Hospital de Ica.

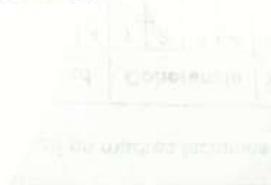
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Entendimiento Paciencia Atención a necesidades Privacidad	Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan a usted.				X				X				X	
	Las enfermeras son amistosas o amigable con usted.				X				X				X	
	Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación.				X				X				X	
	usan palabras que pueda entender fácilmente.				X				X				X	
	Considera que las enfermeras tienen paciencia a los pacientes cuando le proporcionan cuidados.				X				X				X	
	Considera que la atención de				X				X				X	

las enfermeras es buena y acorde a las necesidades de salud.													
Las enfermeras ponen atención cuando usted plática con ella.			X				X				X		
Las enfermeras proporcionan privacidad a los pacientes cuando les realizan algún procedimiento.			X				X				X		

*Ramiro*

Firma del evaluador

DNI 2140 2038



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Angulo Garcia,Julia María
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x)    Social ( ) Educativa (x)                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Enfermería Asistencial
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" UNICA Universidad Privada "San Juan Bautista" de Ica
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Si

### 2. Propósito de la evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción en madres lactantes en un Hospital de Ica.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de atención
Autor (a):	Sánchez Tenorio, María Yaneth (2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min
Ámbito de aplicación:	Madres lactantes en un Hospital de Ica.
Significación:	El instrumento consta de 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Atención integral, Disponibilidad y continuidad, y Trato proporcionado. Y se puntúa: Sumamente insatisfecho (1), Bien insatisfecho (2), NI insatisfecho, ni satisfecho (3), Bien satisfecho (4) y Sumamente satisfecho (5).

#### 4. Soporte teórico

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Satisfacción del usuario	Atención integral	Comprende la impresión que tiene el paciente del nivel de atención que le ha prestado la enfermera, tal y como la percibe el paciente, es el resultado de los cuidados (Bracamontes et al., 2018).
	Disponibilidad y continuidad	Abarca factores positivos abarcan la obtención de una enfermera al ser necesario y la recepción de los cuidados necesarios (Bracamontes et al., 2018).
	Trato proporcionado	Está referida a los atributos que conducen a la satisfacción que incluyen aspectos como la cortesía, amabilidad, intimidad, consideración, interés, sinceridad, paciencia y consideración (Bracamontes et al., 2018).

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Atención integral

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



brindan instrucciones claras a los pacientes.																		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Disponibilidad y continuidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de disponibilidad y continuidad en madres lactantes en un Hospital de Ica.

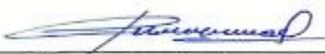
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad para el cuidado  Continuidad para el cuidado	Las enfermeras están disponibles cuando usted lo requiere.				X				X				X	
	Las enfermeras, durante su turno de servicio, valoran sus necesidades.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita durante el turno.				X				X				X	
	Las				X				X				X	

enfermeras que le atienden son las mismas.																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Trato proporcionado
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de trato proporcionados en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Entendimiento Paciencia Atención a necesidades Privacidad	Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan a usted.				X				X				X	
	Las enfermeras son amistosas o amigable con usted.				X				X				X	
	Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación. usan palabras que pueda entender fácilmente.				X				X				X	
	Considera que las enfermeras tienen paciencia a los pacientes cuando le proporcionan cuidados.				X				X				X	
	Considera que la atención de las enfermeras es buena y acorde a las				X				X				X	

necesidades de salud.													
Las enfermeras ponen atención cuando usted plática con ella.			X					X				X	
Las enfermeras proporcionan privacidad a los pacientes cuando les realizan algún procedimiento.			X					X				X	

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI 41440779.



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Aspecto tangible	Es la apariencia tangible y la infraestructura puesta a disposición del público, el usuario o el cliente (Zeithaml et al., 2009).
	Fiabilidad	Posibilidad de terminar un trabajo o servicio sin cometer un error en un tiempo determinado bajo una variedad de circunstancias diferentes (Zeithaml et al., 2009).
	Capacidad de respuesta	Demuestra las competencias de los trabajadores de la organización para encontrar rápidamente una resolución a pesar del periodo de espera predeterminado para cada usuario, lo que provocó una sensación de insatisfacción entre ellos (Zeithaml et al., 2009).
	Seguridad	Capacidad de los individuos que componen una empresa de inspirar confianza en el público objetivo (los consumidores) y producir credibilidad sobre la calidad de servicios y bienes vendidos (Zeithaml et al., 2009).
	Empatía	Requiere un nivel de comprensión hacia el usuario, además de tener en cuenta sus emociones para comprender y satisfacer sus expectativas (Zeithaml et al., 2009).

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la atención en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	El personal de enfermería brinda atención personalizada a los pacientes.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital se preocupa por cuidar los intereses del paciente.				X				X				X	
	Es corto el tiempo que esperan los pacientes para ser atendidos por el personal de enfermería.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital brinda atención según la necesidad de cuidados de los pacientes.				X				X				X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 41440779.



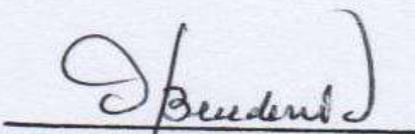
#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Aspecto tangible	Es la apariencia tangible y la infraestructura puesta a disposición del público, el usuario o el cliente (Zeithaml et al., 2009).
	Fiabilidad	Posibilidad de terminar un trabajo o servicio sin cometer un error en un tiempo determinado bajo una variedad de circunstancias diferentes (Zeithaml et al., 2009).
	Capacidad de respuesta	Demuestra las competencias de los trabajadores de la organización para encontrar rápidamente una resolución a pesar del periodo de espera predeterminado para cada usuario, lo que provocó una sensación de insatisfacción entre ellos (Zeithaml et al., 2009).
	Seguridad	Capacidad de los individuos que componen una empresa de inspirar confianza en el público objetivo (los consumidores) y producir credibilidad sobre la calidad de servicios y bienes vendidos (Zeithaml et al., 2009).
	Empatía	Requiere un nivel de comprensión hacia el usuario, además de tener en cuenta sus emociones para comprender y satisfacer sus expectativas (Zeithaml et al., 2009).

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la atención en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	El personal de enfermería brinda atención personalizada a los pacientes.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital se preocupa por cuidar los intereses del paciente.				X				X				X	
	Es corto el tiempo que esperan los pacientes para ser atendidos por el personal de enfermería.				X				X				X	
	El personal de enfermería del servicio del hospital brinda atención según la necesidad de cuidados de los pacientes.				X				X				X	

  
 Dra. CARMEN ROSA BENDEZÚ DÁVILA  
 R.N.D. 00179  
 C.E.P. N° 002446

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Bendezú Dávila, Carmen Rosa
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )          Doctorado ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (x) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Enfermería Asistencial Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" UNICA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Si 26 años

### 2. Propósito de la evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción en madres lactantes en un Hospital de Ica.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de atención
Autor (a):	Sánchez Tenorio, María Yaneth (2022)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min
Ámbito de aplicación:	Madres lactantes en un Hospital de Ica.
Significación:	El instrumento consta de 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Atención integral, Disponibilidad y continuidad, y Trato proporcionado. Y se puntúa: Sumamente insatisfecho (1), Bien insatisfecho (2), NI insatisfecho, ni satisfecho (3), Bien satisfecho (4) y Sumamente satisfecho (5).

#### 4. Soporte teórico

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Satisfacción del usuario	Atención integral	Comprende la impresión que tiene el paciente del nivel de atención que le ha prestado la enfermera, tal y como la percibe el paciente, es el resultado de los cuidados (Bracamontes et al., 2018).
	Disponibilidad y continuidad	Abarca factores positivos abarcan la obtención de una enfermera al ser necesario y la recepción de los cuidados necesarios (Bracamontes et al., 2018).
	Trato proporcionado	Está referida a los atributos que conducen a la satisfacción que incluyen aspectos como la cortesía, amabilidad, intimidad, consideración, interés, sinceridad, paciencia y consideración (Bracamontes et al., 2018).

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Atención integral
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de la atención integral en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Comodidad Tranquilidad Información Instrucciones	Las enfermeras hacen sentir cómodos a los pacientes.				X				X				X	
	Las enfermeras hacen sentir tranquilos y relajados a los pacientes.				X				X				X	
	Las enfermeras hacen sentir seguros a los pacientes, al ayudarlos a prevenir enfermedades.				X				X				X	
	Las enfermeras dan información a los pacientes sobre la prevención de evaluar riesgo que puedan alterar el proceso de recuperación.				X				X				X	
	Las enfermeras orientan a los pacientes sobre la prevención de				X				X				X	

	accidentes.														
	Las enfermeras brindan instrucciones claras a los pacientes.				X					X					X

- Segunda dimensión: Disponibilidad y continuidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de disponibilidad y continuidad en madres lactantes en un Hospital de Ica.

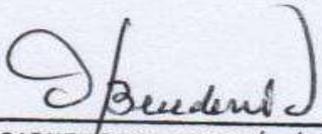
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad para el cuidado  Continuidad para el cuidado	Las enfermeras están disponibles cuando usted lo requiere.				X				X				X	
	Las enfermeras, durante su turno de servicio, valoran sus necesidades.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud.				X				X				X	
	Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita				X				X				X	

durante el turno.														
Las enfermeras que le atienden son las mismas.			X				X					X		

- Tercera dimensión: Trato proporcionado
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de trato proporcionados en madres lactantes en un Hospital de Ica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad Entendimiento Paciencia Atención a necesidades Privacidad	Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan a usted.				X				X				X	
	Las enfermeras son amistosas o amigable con usted.				X				X				X	
	Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación. usan palabras que pueda entender fácilmente.				X				X				X	
	Considera que las enfermeras tienen paciencia a los pacientes cuando le proporcionan cuidados.				X				X				X	
	Considera que la atención de				X				X				X	

las enfermeras es buena y acorde a las necesidades de salud.														
Las enfermeras ponen atención cuando usted plática con ella.			X				X					X		
Las enfermeras proporcionan privacidad a los pacientes cuando les realizan algún procedimiento.			X				X					X		


---

**Dra. CARMEN ROSA BENDEZÚ DÁVILA**  
**R.N.D. 00179**  
**C.E.P. N° 002446**

## Anexo 9: Prueba piloto

### Primera variable

1	4	3	3	5	3	6	3	4	3	5	5	3	3	3	1	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
13	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
16	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5
19	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4





## Anexo 11: Resumen de validación de expertos

### Tabla

*Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables*

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Mg. Julia María Angulo García	✓	✓	✓	
Dr. Mylena Liliana Ramos Wilson	✓	✓	✓	Aplicable
Dra. Carmen Rosa Bendezú Dávila	✓	✓	✓	

Los instrumentos empleados para medir las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, fueron evaluados por juicio de expertos, confirmando su validez, al cumplir con los criterios predeterminados.

## Anexo 12: Confiabilidad de instrumentos

### Tabla

#### *Prueba de confiabilidad de la primera variable*

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Calidad de atención	26	0.96	Muy alta
Elementos tangibles	7	0.90	Muy alta
Fiabilidad	5	0.83	Muy alta
Capacidad de respuesta	6	0.93	Muy alta
Seguridad	4	0,86	Muy alta
Empatía	4	0,83	Muy alta

En la Tabla se aprecia que los datos de la variable de calidad de atención y sus dimensiones, en un grupo piloto de 20 usuarios, cuentan con un grado muy alto de confiabilidad, por lo cual se considera fiable. (Tupanta et al., 2017).

### Tabla

#### *Prueba de confiabilidad de la segunda variable*

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Satisfacción de la madre lactante	18	0.98	Muy alta
Atención integral	6	0.95	Muy alta
Disponibilidad y continuidad	5	0.89	Muy alta
Trato proporcionado	7	0.98	Muy alta

Se aprecia en la Tabla que los datos de la variable satisfacción de la madre lactante y sus dimensiones, en un grupo piloto de 20 usuarios, cuentan con un grado muy alto de confiabilidad, por lo cual se considera fiable (Tupanta et al., 2017).

**Tabla***Niveles de confiabilidad*

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al. (2017)

## Anexo 14. Prueba de normalidad

### Tabla

#### *Prueba de normalidad*

Variable/Dimension	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención	0.150	60	0.000
Elementos tangibles	0.163	60	0.000
Fiabilidad	0.200	60	0.000
Capacidad de respuesta	0.249	60	0.000
Seguridad	0.191	60	0.000
Empatía	0.233	60	0.000
Satisfacción del usuario	0.191	60	0.000