



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Servicio de  
Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 2023.

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Castro Rodriguez, Karen Julia (orcid.org/0000-0002-6560-664X)

**ASESORES:**

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/ 0000-0002-8790-1682)

Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

### ***A Dios***

Gracias Dios en primer lugar, por guiar mi camino, que me ha dado la fortaleza para continuar, a pesar de las adversidades para completar mi maestría y así continuar con mi desarrollo profesional.

### **A mis adorados padres**

Porque son las personas más sagradas de mi vida, porque han sido mi principal motor y creador de lo que soy ahora. Me forman con reglas, valores, principios que me ayudan a ser una persona con determinación, perseverancia y valentía para alcanzar mis metas y cumplir mis anhelos.

**Castro Rodríguez, Karen Julia**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor

Por su valiosa dedicación, el cual apoyó durante la preparación de la investigación, impulsando día a día para realizar un trabajo, siempre disponible en aclarar las dudas para concluir la investigación.

A todas aquellas madres que acuden al puesto de salud Huaripampa, por contribuir con la investigación brindándonos su tiempo y apoyo para poder recolectar datos de mi trabajo de investigación.

**Castro Rodríguez, Karen Julia**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 2023.", cuyo autor es CASTRO RODRIGUEZ KAREN JULIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 14- 01-2024 13:10:49

Código documento Trilce: TRI - 0705712



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CASTRO RODRIGUEZ KAREN JULIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 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
KAREN JULIA CASTRO RODRIGUEZ DNI: 73090945 ORCID: 0000-0002-6560-664X	Firmado electrónicamente por: KCASTRORO15 el 22- 12-2023 15:09:06

Código documento Trilce: TRI - 0705735

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.1.1. Tipo de investigación .....	16
3.1.2. Diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3.1. Población .....	17
3.3.2. Muestra.....	18
3.3.3. Unidad de análisis:.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.4.1. Técnica .....	19
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	19
3.4.3. Validez y confiabilidad.....	19
3.4.Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Consideraciones éticas .....	20
IV.RESULTADOS .....	21
V.DISCUSIÓN .....	27
VI.CONCLUSIONES.....	33
VII.RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Calidad de atención de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023	21
<b>Tabla 2</b>	Satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023	22
<b>Tabla 3</b>	Relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023	23
<b>Tabla 4</b>	Relación entre la dimensión técnica y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023	24
<b>Tabla 5</b>	Relación que existe entre la dimensión trato humano y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.	25
<b>Tabla 6</b>	Relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.	26

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicada, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población fue conformada por 134 usuarios con niños menores de 1 año, la muestra por 81 usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para la obtención de los datos, de Calidad de atención y satisfacción del usuario. Los hallazgos arrojan que el 55,6% manifestaron que la calidad de atención media con tendencia a baja 23,5% y satisfacción es media 59,3% con predisposición a alta 28,4%. Respecto a la relación entre las variables es medio 43,2% es con tendencia a alta 16%. En las dimensiones de la calidad de atención, los hallazgos son de nivel medio, técnica es 51,9%, trato humano 46,9% y entorno 45,7% y satisfacción media respectivamente. Concluyo que existe correlación significativa,  $p\text{-valor } 0.000 < 0.05$ , positiva y de grado moderada ( $r=,692^{**}$ ), por lo que a medida que aumente la calidad, mayor será la satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, servicio de crecimiento y desarrollo.



## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the users of the health growth and development service in Ancash, 2023. The study had a quantitative approach, applied, non-experimental, descriptive correlational design. The population consisted of 134 users with children under 1 year of age, and the sample consisted of 81 users. Two questionnaires were used as tools to obtain data on quality of care and user satisfaction. The findings show that 55.6% stated that the quality of care was medium with a tendency to low 23.5% and satisfaction was medium 59.3% with a tendency to high 28.4%. Regarding the relationship between the variables is medium 43.2% with a tendency to high 16%. In the dimensions of quality of care, the findings are of medium level, technical is 51.9%, human treatment 46.9% and environment 45.7% and satisfaction is medium respectively. In conclusion, there is a significant correlation,  $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ , positive and of moderate degree ( $r=,692^{**}$ ), so the higher the quality, the higher the satisfaction of the users of the Ancash health growth and development service, 2023.

Keywords: Quality, satisfaction, growth and development service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito de la salud, la calidad y la satisfacción del usuario se sitúan como pilares fundamentales. Se refieren a la capacidad brindar un servicio para cumplir con las perspectivas del usuario. La calidad de un servicio es asegurar la práctica del cuidar al brindar un servicio en beneficio del usuario externo y disminuyendo así los costos, recursos los cuales generen los gastos para preservar la salud (Donabedian,2000) y la satisfacción del usuario es la documentación de la combinación del conocimiento, opiniones, percepciones del usuario externo, después de haber recibido la atención por un usuario interno de la salud (Javier,2018).

A nivel mundial, la calidad sigue siendo de gran interés en todos los sectores ya sea industrial, comercial y la salud no es ajeno a ello, ante los desafíos del surgimiento del mundo globalizado. Las instituciones del sector, proveedores de servicios médicos, se esfuerzan diariamente por reconocer la calidad como un proceso de mejora continua, incorporando así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al desarrollo de los años 2015 - 2030. Ante ello Del Carmen (2019) señala que el personal de enfermería será un actor importante para influir en muchos procesos relacionados con el cuidado de la persona.

Sin duda los profesionales, en especial los de enfermería desempeñan diversas funciones y brindan sus cuidados centrados en la persona, familia y la comunidad, cabe destacar que ellas son líderes o actores clave en el equipo de salud interdisciplinario reconocidos en diversos países del mundo. De igual manera, resulta fundamental destacar que, gracias a sus extensos conocimientos y habilidades profesionales, estos individuos desempeñan roles en todas las categorías del sistema de salud. Además, señala debido a estas características detalladas, la principal razón detrás de la escasez de estos profesionales en América es la migración de talento a diversos continentes, lo que incluye consideraciones sobre el estado de desarrollo económico de distintos países (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2020). Indica también que, a pesar de existir más de 28 millones de enfermeras en el mundo, así como más de la mitad de otros profesionales de la salud, la carencia global aún asciende a 5.9 millones de enfermeras.

A nivel latinoamericana, datos de la Organización Panamericana de la Salud reporta que alrededor de 23 millones de niños carecen de atención infantil durante periodos de crisis sanitaria, y una cifra similar de niños no accede a vacunas esenciales ni recibe servicios médicos de rutina para el año 2020. En el caso de las Américas, la cobertura de cuidado infantil sigue cayendo. (OPS, 2020). Las interrupciones en los servicios de cuidado infantil fueron comunes a la inmunización en 2020 en todas las regiones, siendo las regiones de la OMS en el Mediterráneo Oriental y el Sudeste Asiático las más afectadas. Con la reducción de la cobertura de vacunación y accesibilidad a los servicios de salud, aumentó el número de niños que no recibieron la primera vacunación en todas las regiones de Latinoamérica.

A nivel nacional, según Rodríguez et al. (2023), revela que, en un nosocomio de Lima, la calidad del servicio proporcionado por enfermería se situó en rango elevado, representando el 53.3%, mientras que el 46.7% alcanzó un nivel medio. En correspondencia con la satisfacción de los usuarios externos cuidados en unidad de emergencias, la percepción fue mayoritariamente positiva, ya que el 86.7% expresó estar satisfecho con la atención recibida, siendo una minoría (13.3%) la que manifestó insatisfacción.

Puch-Ku et al. (2016) sostiene la importancia crítica de estimar la satisfacción de los usuarios externos, ya que esto incide directamente en la evaluación que hacen los mismos usuarios acerca de la calidad del servicio proporcionado por enfermería. Asimismo, la prestación de atención oportuna, rápida, acogedora y continua se traducirá en la solución efectiva de los inconvenientes que afecten la salud de los usuarios externos. Además, un paciente satisfecho jugará un papel activo en su propia mejora.

A nivel local, se ha contemplado en los diversos establecimiento de salud , donde los padres de familia, después de acudir a una consulta del servicio de enfermería , realizan comentarios sobre los cuidados que brindan estos profesionales en el consultorio Crecimiento y desarrollo, “Los niños solo son pesados y tallados, por el personal técnicos de enfermería” , “las enfermeras solo se dedican a llenar formatos y papeles , ni lo miran a los niños”, a pesar de contar con adecuada infraestructura , “las enfermeras no tienen vocación de servicio , son muy jóvenes” o en algunos casos son “personal muy antiguo que ha perdido el

interés de atender”. Frente a ello el problema a investigar es: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023?

La justificación teórica de este estudio se respalda mediante una exhaustiva revisión de material bibliográfico, artículos científicos, libros electrónicos, bases de datos y diversas investigaciones. Estos recursos proporcionarán el fundamento necesario para la investigación centrada en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios(as) que utilizan el área de desarrollo infantil. Cuyo propósito es contribuir al conocimiento científico en el ámbito sanitario, al mismo tiempo que facilita la planificación de futuros estudios y el análisis de variables, con el objetivo de obtener una perspectiva más amplia. Así como también, la justificación práctica: busca hallar los problemas y las necesidades para mejorar la calidad de cuidado profesional de enfermería y acrecentar la satisfacción de los usuarios para así llegar a cumplir sus metas de salud, implementando nuevas estrategias de acuerdo al contexto. A nivel metodológico: Buscar el diseño adecuado, aplicando los diversos métodos de investigación científica y las herramientas idóneas para aplicarlos, analizar e interpretar mostrando los resultados garantizando los criterios éticos y la calidad del desarrollo de la investigación.

Planteándose el objetivo Determinar: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023. Asimismo, los objetivos específicos: Describir la calidad de atención de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 2023, Describir satisfacción de los usuarios de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 2023, Establecer la relación entre la dimensión técnica y satisfacción de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo; Establecer relación entre la dimensión trato humano y satisfacción de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo; Establecer la relación en dimensión entorno y satisfacción de los usuarios del servicio de Crecimiento y Desarrollo en salud de Ancash, 2023 .

Se plantea la hipótesis General: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios de investigación previamente examinados a nivel internacional sobre la variable de calidad de atención y satisfacción del usuario incluyen el trabajo de Roper et al. (2022) en Colombia. Este estudio se centró en evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en el departamento de urgencias de una institución de atención primaria. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, con una población de 150 usuarios externos y una muestra de 56 participantes. Los resultados revelaron que el 83% de los encuestados expresaron estar completamente satisfechos o muy satisfechos. En resumen, los usuarios que acuden al servicio de urgencias en la institución de nivel primario muestran un alto grado de satisfacción, con el 96% recomendando la atención brindada por el personal de enfermería involucrado en el estudio.

Ruiz, et al (2020) al realizar un estudio de investigación en México, en un hospital público, con el objetivo de identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde las perspectivas de las personas hospitalizadas. La metodología aplicada fue descriptiva, transversal, la muestra compuesta por 90 usuarios. Según los resultados de la encuesta sobre satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, el 67,8% dijo estar satisfecho y el 18,9% dijo estar muy satisfecho. Los participantes del estudio informaron estar muy satisfechos con la calidad de la atención brindada por las enfermeras.

En México, específicamente en Cuernavaca, Peralta (2018) realizó un estudio con analizando las percepciones sobre la calidad de atención de enfermería por parte de los familiares de pacientes pediátricos en el nosocomio General Regional de Medicina Familiar. La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva, transversal, población de 105 madres de niños hospitalizados. Los hallazgos muestran que el 31% de las madres se siente muy satisfecho, satisfecho 61% y 8% poco satisfecho con el cuidado brindado durante la estancia hospitalaria, en cuanto a la dimensión amabilidad el 32% satisfecho, 32% trato personalizado. En conclusión, se logró identificar deficiencias que se pueden manejar y mejorar, enfatizando el cuidado enfermero es un todo, en el cual se encuentran aspectos y caracteres del cuidar; convirtiendo al profesional de enfermería en un ser único que

brinda cuidado.

Silva (2017) realizó un estudio en Brasil, cuyo objetivo fue averiguar las estrategias utilizadas por los enfermeros asistenciales para la promoción de cuidados paliativos dirigidos a la niña con enfermedad crónica, enfocado a la Teoría del Cuidado Humanizado. La metodología del estudio fue exploratoria con abordaje cualitativo. Los Resultados señalan que la categorización de los datos permitió evidenciar que la bondad amorosa en las acciones de cuidado de las enfermeras, así como los cuidados espirituales y la fe son concebidos por las participantes como estrategias importantes dirigidos a los niños con enfermedades crónicas y que la satisfacción que las enfermeras sienten al prestar los cuidados funciona como factor motivacional para incrementar la calidad del cuidado enfermero. En conclusión, el estudio abre nuevos horizontes sobre los cuidados paliativos pediátricos y demuestra la viabilidad de adoptar la Teoría del Cuidado Humanizado en la práctica enfermera.

Igualmente se cita estudios previos del contexto nacional sobre la variable “Calidad de atención de enfermería”, se cita a Granda (2023), en Chíncha realizó una investigación para Determinar la calidad de los cuidados de enfermería en el seguimiento del crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años Centro de Salud Pueblo nuevo. El método de investigación es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 286 usuarios con hijos y la muestra estuvo conformado por 149 usuarios. Los hallazgos fueron que el 54% de los entrevistados considera bajo la calidad de la atención de enfermería, así como también para las dimensiones, 56% técnico científico, 64% entorno y Dimensión humana obtuvo nivel medio 54%. En conclusión, la calidad de la atención de enfermería sigue siendo baja en términos de control del crecimiento y el desarrollo.

Puicón (2022) llevó a cabo una investigación en Lambayeque para establecer la relación entre organización de la atención y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería durante la acogida de los recién nacidos en el nosocomio Belén. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, caracterizada por el enfoque correlacional, diseño no experimental de tipo transversal. Los descubrimientos obtenidos a través del sondeo dan a relucir el 43% de los participantes calificó la gestión del cuidado en la recepción de los recién nacidos

como normal, el 31% como deficiente y el 34% como satisfactorio. Las dimensiones asociadas con la gestión de la calidad fueron: continuar con el contenido específico de las dimensiones, la provisión, el control, la organización, la planificación están relacionadas con la calidad del servicio. El estudio deduce que el liderazgo enfermero posee una relación muy directa con la calidad del cuidado.

Caruajulca (2022) investigó en Cajamarca, Chota con el objetivo de con el propósito de analizar la satisfacción de las madres en relación con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño en un centro de salud. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental de tipo transversal, con una muestra compuesta por 121 madres. Los hallazgos obtenidos, señalan el 95% satisfacción completa, así como también abarcando la dimensión humana; 90,9%, técnico-científica y entorno 99,2%. En conclusión, el 99,2% a nivel global, demostraron estar completamente satisfechas con la atención recibida.

Tello (2021) en Lima, estudió con el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el centro de salud. El método empleado fue de carácter cuantitativa, a nivel aplicativo, utilizando un enfoque descriptivo y adoptando un diseño transversal. El complemento seleccionado consistió en 40 usuarios externos. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción se distribuyó en un 46,1% en la categoría presenta satisfacción media, un 30,8% en la categoría de satisfacción alta y un 23,1% en la categoría de satisfacción baja. Analizando la dimensión humana, el 43,2% indicó una gran satisfacción, la dimensión técnica, el 48,7% mostró alta atención oportuna a los indicadores, y en la dimensión del entorno, el 58,2% experimentó alta satisfacción. Se concluyó que la mayoría de los usuarios estaban moderadamente satisfechos con la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, donde los aspectos técnicos fueron particularmente pronunciados en comparación con otros aspectos.

Mucha (2020) realizó un estudio para examinar la calidad de la atención brindada por enfermeras y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del Ministerio de Salud (MINSA) durante el control CRED. Método de investigación cuantitativa, investigación básica, diseño no

experimental, descriptivo correlacional. Los hallazgos muestran que el 76 % de las madres calificaron la calidad de la atención como alta y 89% satisfechas. Se encontró que hubo una relación directa moderada ( $r= ,486$ ) entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción con el control CRED.

Ríos (2020) investigo en Punchana, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las usuarias con hijos menores de 1 año. La metodología utilizada en este estudio es de naturaleza cuantitativa, no experimental, de carácter descriptivo correlacional y corte transversal. Los hallazgos revelan que el 77% de las madres indican que la atención proporcionada por el enfermero(a) se percibe como de alta calidad, mientras que el 24% la califica como de calidad media. Además, el 88% expresa un nivel de satisfacción alto, mientras que el 13% lo describe como nivel medio. La conclusión a la que se llega es que existe relación estadística significativa entre las variables de investigación.

Reque (2020), Cajamarca, investigo con el fin de Determinar la satisfacción de las usuarias en relación con la calidad del cuidado de enfermería en el área de control y crecimiento del niño y la niña. La metodología de estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal. Los resultados muestran al 97% de las madres manifiestan insatisfacción, el 7% expresan satisfacción y el 2% reportan un nivel de satisfacción medio. En resumen, se concluye que las usuarias que acuden al servicio de desarrollo infantil (CRED) muestran un grado general de insatisfacción.

Ticona (2020) , realizo una investigación en el Centro de Salud Pimentel con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de las usuarias con niños menores de 5 años relacionada con la calidad de la atención ofrecida por las enfermeras durante la consulta. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, transversal. Los descubrimientos muestran que el 82% están satisfechos y el 18% de las madres no están satisfechos, este alto valor de satisfacción del usuario indica una buena atención de enfermería y la empatía logra un mayor nivel de satisfacción en todos los parámetros analizados El 87% encontró que las enfermeras escucharon atentamente y brindo trató amable, respeto y paciencia; El 77% corresponde a los factores físicos relacionados con los equipos e insumos necesarios para la



atención. En conclusión, muestran que las usuarias manifiestan estar satisfechos con la calidad del servicio de enfermería del policlínico.

García (2019) investigó y el objetivo fue revelar la satisfacción de los padres de familia con la calidad de servicio en los consultorios de CRED de las instituciones de salud, los métodos aplicados fueron cuantitativos, aplicables, descriptivos, transversales. Como resultado, el 80 % de padres manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención recibida por las enfermeras de la oficina de CRED y el 20 % estaban insatisfechos. En cuanto a las dimensiones, el 73 % se mostró satisfecho con la dimensión de confiabilidad, mientras que el 44 % y el 46 % se mostraron insatisfechos con la dimensión tanto de la capacidad de resolución y entorno, respectivamente. Se concluyó que los padres en su mayoría manifestaron estar satisfechos con el servicio de CRED brindada por las enfermeras.

Ccahua (2019) realizó un estudio en una población de niños menores de 5 años, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la atención de enfermería en el servicio de desarrollo infantil. El método empleado de carácter descriptivo y transversal. En relación con los resultados, se destaca que, del total de participantes, el 69% muestra un nivel bajo de satisfacción en las categorías de técnico científica, por otro lado, el 50% en la dimensión humana refleja satisfacción baja, mientras que en la dimensión ambiental, el 97% experimenta satisfacción de bajo grado. En resumen, se concluye el 82% de las usuarias expresan en general de insatisfacción de bajo grado en cuanto al servicio de enfermería.

Asimismo, Fernández (2019) cuyo objetivo fue revelar el nivel de Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de enfermería en crecimiento y desarrollo en el centro de salud. Los métodos utilizados son cuantitativo, descriptivo y transversal, conformada por una población de 150 madres. Como resultado, el 64% de las madres manifestaron satisfacción baja, el 23% moderada y 13% satisfacción alta con el cuidado de enfermería. La satisfacción en técnico-científico es alta 61%, la dimensión interpersonal es baja 60%, la dimensión ambiental es baja 58%. Se constató que casi la totalidad de las madres que asistieron a la clínica expresaron baja satisfacción con el aspecto interpersonal y el ambiente de atención.

Montoya (2018) realizó un estudio en el establecimiento de salud 3 de febrero, en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para dar a relucir la satisfacción de las madres con hijos menores de un año. El método que aplicó fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Los resultados mostraron la satisfacción general es 28%, mientras que la insatisfacción alcanzó el 72%. En la dimensión de confiabilidad, el 85% expresó insatisfacción, frente a un 15% de satisfacción. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 17% manifestó satisfacción y el 83% insatisfacción. En términos de seguridad, el 60% expresó insatisfacción, y el 40% mostró satisfacción. En la dimensión de empatía, el 71% indicó insatisfacción, mientras que el 29% expresó satisfacción. En relación con los aspectos tangibles, el 61% se declaró insatisfecho, y el 39% satisfecho. En resumen, según la percepción de las madres, el servicio proporcionado por los profesionales de enfermería fue evaluado como insatisfactorio.

En el contexto del marco teórico del estudio de investigación, de acuerdo a la calidad de atención brindada por profesionales de enfermería, se incluirán las definiciones provenientes de diversos autores. Se hace referencia a la Organización Mundial de la Salud, donde destaca una definición conceptual de calidad, aduce que es el nivel elevado de excelencia profesional, haciendo hincapié en el uso de diversos recursos y la minimización de riesgos cuidando la integridad de los pacientes. El objetivo final es alcanzar un grado elevado de satisfacción dirigidos a necesidades de los usuarios externos, lo que genera un impacto positivo hacia el profesional e institución donde brinda sus servicios. (OMS, 2013).

De igual manera, MINSA (2009) indica que la calidad se refiere al conglomerado de atributos y particularidades que posee una prestación de servicio o producto suministrado. Estos atributos permiten evaluar si es comparable, superior o inferior a otros bienes con características similares, con el propósito común de satisfacer las necesidades del usuario externo.

Gómez (2017) cita a Donabedian, quien afirma que calidad se define como el resultado humano del paciente y es el reconocimiento último de que el usuario interno de la salud brinda un servicio correcto, y en consecuencia se observa que los usuarios satisfechos van a continuar utilizando los servicios de salud brindada por profesionales competentes.

Es importante destacar que la esencia del cuidado de enfermería radica en el cuidado, abarcando el ciclo vital humano desde antes del nacimiento hasta el momento del deceso, donde incluye períodos de su goce de buena salud y decaimiento traducido en enfermedad o alguna dolencia. Esta acción fundamentada por el compromiso ético y moral del profesional de enfermería, correspondiente al conocimiento científico, y aquellos a quienes cuida. Estos profesionales se caracterizan por mantener una elevada actitud moral, lo que contribuye a que se conviertan en individuos esenciales. La prioridad en la enfermería consiste en preservar, promover y restaurar la salud del paciente, procurando condiciones de vida óptimas.

Paredes (2013) define la calidad de la atención brindado por el profesional de enfermería como asistencia de atención oportuna, individualizada, humanista, continua y eficaz. Este servicio se ofrece de acuerdo con las normas establecidas en la práctica profesional competente, evidenciando esfuerzo y responsabilidad para alcanzar la satisfacción del usuario. En resumen, la orientación de la profesión de enfermería se dirige hacia la provisión de cuidados efectivos y eficientes a individuos, familias y comunidades, basados en valores y normativas técnicas, científicas, sociales, humanísticas y éticas.

Según Espíritu (2014), todo lo referente a calidad de atención de los profesionales de enfermería se caracteriza prestación oportuna de servicio, con el personal desempeñando las funciones para las cuales fueron capacitadas y expresando su esencia en cada acción en favor del paciente. Los estándares definidos para el desempeño del personal de enfermería siguen siendo de competencia y responsabilidad compartida con otros profesionales, con el objetivo de lograr y llenar las expectativas y el bienestar del paciente.

El cuidado o atención brindada del profesional de enfermería brinda es la suma de diversos conocimientos, en el campo de aplicación del cuidado de manera sistemática, estructurada, oportuna y personalizada, el colaborador se convierte en el que establece la mayor conexión en el desempeño de las diversas acciones. Además, esta afecta la calidad percibida en los rendimientos del servicio brindado traduciéndose como una atención la cual conduce en todos los aspectos a la satisfacción del paciente. (Javier,2018)

La utilización extensiva del cuidado de enfermería para gestionar la salud implica que lo que constituye un cuidado de alta calidad para una persona puede variar según la percepción individual y la cultura. Se destaca que, al estimar la calidad en los servicios de salud, es esencial tener claridad desde el principio respecto a las metas establecidas y los medios legales o preferidos para alcanzarlas. En el ámbito de salud, el propósito fundamental de enfermería es promover, preservar y restaurar la salud, por ello la calidad del servicio de salud se define como el grado de plenitud en el cual se emplean los diversos recursos más óptimos para alcanzar la máxima mejoría en las instituciones de salud.

Según su modelo de Donabedian sobre la calidad asistencial, la mejora de atención dirigido al paciente representa una auditoría cuyo objetivo fundamental de mejorar los servicios y satisfacer las expectativas del usuario externo. Mediante la auditoría, los servicios de salud son evaluados en base a tres componentes clave: técnico, comunicativo y de comodidad (2014).

El aspecto técnico engloba una serie de factores que constituyen el curso de prestación de los servicios dirigidos a salud, abarcando una adecuación de atención brindada, la evolución científica y el potencial de los actores de la salud, siendo estos profesionales los que prestan los servicios teniendo en cuenta como la estructura física y los servicios. Implementar todos estos procedimientos implica considerar seis elementos esenciales: eficacia, eficiencia, continuidad, competencia, disponibilidad y confidencialidad.

En cuanto a la dimensión humana, apunta a la relación entre profesionales y pacientes, así como el flujo de información logística y de salud. Al exponer el grado de interrelación que se da entre el cuidador de un niño menor de 1 año y una enfermera, que incluye una relación enfermera paciente adecuada en donde prima el respeto, la confianza, empatía, amabilidad, claridad y muchos más. La comunicación y la precisión de la información proporcionada tienen una connotación crítica en la satisfacción del paciente.

A este mismo Jiménez et al (2015), señalan que Jean Watson Basándose en la ciencia y las humanidades, la fenomenología, el existencialismo y las orientaciones espirituales, aduce que el cuidado sólo puede expresarse y

practicarse eficazmente a través de las relaciones humanas, porque cuidar a los demás requiere autocuidado.

Los principales supuestos de esta teoría son los siguientes: El cuidado sólo puede darse interpersonalmente. La atención es inclusiva y está orientada a las necesidades, y promueve la salud y el crecimiento de las personas y sus grupos familiares. El cuidado acepta a la persona tal como es y cómo puede llegar a ser. Watson enfatiza los atributos que muestra la enfermera tales como la empatía , calidez para el trato interpersonales y transpersonales que contribuyen al desarrollo de procesos holísticos de atención al paciente y filosofías personales, y construye una base sólida en las humanidades. También se cree que estudiar humanidades puede ampliar la mente, mejorar las habilidades de pensamiento y promover el crecimiento espiritual.

En cuanto al entorno, está dado por el escenario que brinda la institución, es un continuo de materiales y ambiente que permite que los pacientes se sientan cómodos, por ejemplo: comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, entorno y lo más lo que es más importante, las preocupaciones del usuario sobre la sensación de seguridad de los servicios prestados.

Es relevante resaltar la sección relacionada con los Profesionales de Enfermería encargados de ofrecer la consulta para realizar el Control del Crecimiento y Desarrollo infantil, conforme a las Normas Técnicas de Salud establecidas por el MINSA (2017). Las enfermeras que desempeñan funciones en el CRED tienen la responsabilidad de prevenir enfermedades, monitorear los cambios en el desarrollo psicomotor, y fomentar la salud mental, física de los niños. Su labor implica proporcionar atención de manera integral, valorando una entidad biopsicosocial, ofertando el conjunto necesario de consultorios, ejecutando el examen minucioso de su físico y conducta, evaluando paso a paso su desarrollo, para así orientar a la madre, abordando así todas las inquietudes y preguntas.

Destaca que la atención ofrecida en la consulta, centrando su servicio en 15 a 30 minutos, si bien este lapso puede variar según las necesidades específicas del paciente o del niño. Según las Pautas breves, la evaluación del desarrollo se realiza de manera rápida, pero el uso de escalas de calificación como el Examen

para la Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP) para evaluar a niños de cero a dos años y la Prueba de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (TEPSI) para niños preescolares que abarquen desde los dos a cinco años, pues esta prueba necesita mucho más tiempo para su aplicación. Las enfermeras ofrecen atención de alta calidad a los niños y sus madres, identifican los factores de riesgo que podrían influir en el desarrollo infantil, previenen el maltrato infantil y fomentan el establecimiento de una conexión afectiva entre hijos y sus padres.

Karara y Durna (2019) resaltan la relevancia de adecuar la calidad en los servicios de salud, ya que estas pueden evaluarse de manera cuantitativa a través de las opiniones, se verán reflejadas en la satisfacción de los usuarios externos y sus familiares acompañantes. La satisfacción del paciente se convierte así en un indicador crucial, estrechamente vinculado con los servicios médicos y de tratamiento, dependiendo de la calidad brindada. Este vínculo se reflejará y expresará en datos numéricos que representan los resultados de los servicios proporcionados. Al emplear herramientas de medición de la satisfacción, se obtiene información esencial acerca del rendimiento del usuario interno, contribuyendo así a la gestión de la calidad.

En cuanto a la variable de investigación sobre satisfacción las definiciones se obtuvieron de los siguientes autores, refiere al grado de complacencia de los usuarios según sus expectativas con los servicios recibidos y la satisfacción de los usuarios en la recepción del servicio de salud. Ante ello Kim, et al (2009) hacen referencia a una cita de Philip Kotler, quien indica que la satisfacción es el grado de plenitud documentada por el usuario, dependiendo del nivel de estado de ánimo, percepción y preferencia de los usuarios, el cual va surgir al comparar un producto o servicio, según las expectativas que tenía antes de recibir la atención.

Además, Gómez (2017) cita a Donabedian, el pionero de la calidad, donde considera que la satisfacción es la efectividad del cuidado que se logra al mantener o mejorar la salud y la satisfacción es un goce de las necesidades concluidas según su expectativa. La coherencia de la atención recibida, va dar lugar a la satisfacción del usuario, basándose en una experiencia percibida como razonable, que resulta de la atención proporcionada y el desempeño del producto o servicio. Este nivel de satisfacción está influenciado por diversos elementos tales como la expectativa

individual, los valores éticos y culturales ya sea del individuo o su familia de acuerdo a la estructura de la organización de salud.

Coyla (2016) afirmó que un determinante de la satisfacción es la adherencia de muchos usuarios externos que tienen profesionales de la salud que atienden al mismo individuo en diversos contextos y circunstancias. La calidad de los servicios de salud tiene el objetivo es medir la calidad de los servicios médicos mediante el uso de una o varias herramientas para conocer las necesidades mediante el análisis de los diversos servicios y estas serán sondeados mediante encuestas a los usuarios para implementar soluciones. A todo ello Chambilla (2010) argumenta que la satisfacción se percibe como un factor determinante que repercute en la conformidad del usuario al percibir un producto o servicio. Este fenómeno está vinculado a diversos aspectos, como el comportamiento del empleado, su actitud y capacidad para brindar la atención, la eficiencia, tiempo de espera en la prestación del servicio y errores inconscientes que puedan ocurrir durante dicho proceso.

En cuanto a los niveles de satisfacción experimentados después de recibir asistencia de las enfermeras, se observa que muchas madres o usuarios externos se sitúan en uno de dos niveles: Insatisfecho, que ocurre durante la ejecución de su servicio, expedir un producto la cual no cumple con la perspectiva del usuario, en cuanto a la satisfacción, que se manifiesta donde el rendimiento del servicio cumple con lo esperado por el paciente.

Según usuario externo, puede conocer el nivel de satisfacción con el servicio, se puede decir que los usuarios insatisfechos cambiarán inmediatamente y buscarán otro servicio. Para él, los clientes felices seguirán siendo leales, sin embargo, hasta que encuentre otra unidad con un trato mejor. Por el contrario, un cliente satisfecho se vuelve leal y muestra afinidad emocional mucho más allá de la simple preferencia racional.

En las dimensiones de la satisfacción podemos estudiar los comportamientos se cita las siguientes dimensiones: La accesibilidad, donde se refiere al comportamiento de los profesionales de enfermería en las relaciones de apoyo y ayuda como principio básico de enfermería, y gestión oportuna, relacionados, como el acercamiento oportuno y la realización de cuidados específicos de habilidades.

Donabedian enfatiza las habilidades, el conocimiento y el juicio de los trabajadores de la salud como parte fundamental y esencial brindando atención eficaz.

El confort es el cuidado que brinda un profesional con competencias desarrolladas para lograr la satisfacción de los usuarios y parientes en un ambiente propicio para su bienestar. Se entiende por comodidad: “Todas las características de un lugar donde se brindan servicios que son confortables, agradables, privados, y en cierta medida es la asistencia sanitaria ideal”. Elementos esenciales deben ser tomados en cuenta al momento de desarrollar medidas de confort por parte de las enfermeras, en el ambiente de CRED, vigilando que el ambiente cumpla lo necesario para la atención del niño tales como: Adecuada infraestructura, los elementos materiales requeridos para atención al y equipos, tales las baterías de atención del niño.

La Interrelación, o la seguridad hace referencia al cuidado que brindan los enfermeros para construir una relación empática con ellos, enfocándose en la evaluación del infante , haciéndolo sentir como único (a), confiable y segura, lo cual se relaciona con el cuidado que brindan los expertos , teniendo en cuenta cercanía y el lugar para la atención hace que el niño se sienta una persona única, asimismo la madre siente que el profesional es confiable, se siente segura y se da la continuidad de la atención .

La satisfacción tanto del niño como de la madre refleja que el cumplimiento de sus necesidades de atención, cuidado y control está intrínsecamente vinculado a la calidad de la atención proporcionada en un entorno seguro. Este entorno seguro se erige como la piedra angular que permite a los profesionales de enfermería ofrecer una atención eficaz para satisfacer estas necesidades. Comúnmente, el indicador satisfacción se utiliza para evaluar si la calidad de los servicios brindados es la adecuada. Se deben tener en cuenta dos factores fundamentales: primero, las perspectivas del servicio, es decir, si se logra la satisfacción esperada; segundo, el servicio que el usuario finalmente percibe. En este contexto, la satisfacción de los acompañantes que visitan el consultorio de enfermería, el cual ofrece servicios de control físico y desarrollo psicomotor durante la etapa de la niñez, abarcando la etapa infantil con sus expectativas, tiende a reflejar una satisfacción percibida con el servicio de atención médica.



### III. METODOLOGÍA

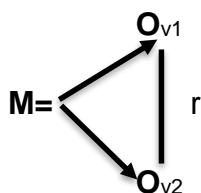
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo de estudio aplicada, porque pretende dar solución a un problema dado, con la aplicación del conocimiento científico (CONCYTEC,2018), el diseño empleado fue no experimental, correlacional, dado que tiene como objeto mostrar el grado de asociación existente o no entre las variables. (Hernández, et al,2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado es no experimental, transversal.



Dónde:

M= Muestra

O= Observación de las variables

V1=Calidad de atención

V2= Satisfacción de los usuarios

r = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Son diversas expresiones de las necesidades y expectativas de una persona cuando busca atención médica y recibe servicios médicos con recursos humanos, materiales y los últimos avances científicos, encaminados a lograr el mayor nivel posible de satisfacción de los usuarios. (Freitas et al, 2015).

Definición operacional: Es aplicación de técnicas procedimentales, realizadas por los profesionales de enfermería, las habilidades y actitudes durante la atención del niño.

Dimensiones: Técnica, humana y entorno, donde se otorgará la categorización según escala de Likert. Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), Indeciso (3), acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

## **Variable 2: Satisfacción de las madres**

Definición conceptual: Grado de satisfacción o insatisfacción que pueden mostrar los usuarios externos al recibir un servicio en una entidad de salud, dependiendo del cuidado que esperan en comparación con el servicio que reciben de un profesional de salud, lo que tiene implicaciones sociales y psicológicas, en el trato una persona. (Quispe, 2017).

Definición operacional: Es la expresión o respuesta que brinda los usuarios sobre la atención recibida por parte de enfermería

Dimensiones: accesibilidad, confort e interrelación, el cual fue medido por un cuestionario escala Likert Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), Indeciso (3), acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Conformada 134 madres que asisten al consultorio de enfermería, con niños o niñas cuya edad debe ser menor de 1 año y que fueron atendidas en el servicio de Crecimiento y desarrollo del niño, comprendido entre junio a noviembre de 2023. Tal como señala Niño (2019) que la población es el número total de unidades o todos los elementos (personas, eventos, objetos, fenómenos, etc.) dentro del estudio.

Para efectos de la investigación se tuvieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

-Criterios de inclusión

- Madres con niños o niñas menores de 1 año.
- Madres que acuden al puesto de salud de Ancash.

-Criterios de exclusión

- Usuarios que no desean participar voluntariamente.
- Usuarios menores de 18 años
- Usuario con niño mayor de 1 año

### **3.3.2. Muestra**

Se seleccionó la muestra mediante un proceso de muestreo probabilístico, que se caracteriza por conocer la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra. En apoyo a esta elección, Arias (2016) respalda la utilización de proporciones para población finita y muestreo aleatorio simple. La muestra final quedó constituida por 81 madres, con un nivel de confianza del 95%, donde se utilizó la fórmula de población finita. (Anexo 3)

### **3.3.3. Unidad de análisis:**

Madres con niños menores de 1 año que reciben control de niño en un establecimiento de salud, Ancash.

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

### **3.4.1. Técnica**

Es la forma de recopilar los datos a través de la encuesta, asimismo después de una exhaustiva revisión bibliográfica, se recopiló la información recopilando sistemáticamente mediante la plataforma virtual de google forms.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento es un medio físico virtual para recopilar y almacenar información, se utilizarán instrumentos que hayan sido evaluados por juicio de conocedores, y aplicado en otras investigaciones. El instrumento está estructurado en una escala tipo Likert modificada donde se toma en cuenta la introducción, datos globales, descripción y datos específicos. Para medir la

calidad de atención y satisfacción de los usuarios del área de crecimiento y desarrollo se utilizó un cuestionario adaptado de Rosales G. (2017) donde incluye dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería que incluye 21 opciones con 3 dimensiones técnica, humana y ambiental ;asimismo para la satisfacción , 18 ítems dividida en 3 dimensiones ,la accesibilidad, confort y relación de confianza; en ambos casos las respuestas organizadas en cinco categorías, cuya escala de es la siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), Indeciso (3), acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5), revisar Anexo 2.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Los instrumentos han sido validados por Rosales (2016) considerando a un grupo de expertos, por lo que sus opiniones han sido importantes y determinado su instrumento donde presenta una validez significativa, encontrando pertinencia, relevancia y claridad donde responden al objetivo su investigación. Del mismo modo la confiabilidad de sus instrumentos, tanto para la calidad de atención medida mediante alfa de crombach fue de 0,896 y para la variable satisfacción fue de 0,885 lo que indica que los instrumentos utilizados fueron altamente confiables.

Conceptualizando la validez del contenido, Señala a la valoración estadística de los ítems que realizó la investigadora, teniendo en cuenta el grado de relación del constructo y la valoración del experto, la cual significa que la herramienta de investigación es válida. (Hernández, et al, 2014); asimismo definimos la confiabilidad a la valoración estadística de los ítems que realizó la investigadora, teniendo en cuenta el grado de relación del constructo y la valoración del experto, la cual significa que la herramienta de investigación es válida. (Hernández, et al, 2014).

## **3.4. Procedimientos**

Se obtuvo la autorización del director del establecimiento de salud en Ancash para llevar a cabo la encuesta dirigida a los padres de familia, los cuales cumplen con los criterios propuestos por dicho establecimiento. Se diseñó un cuestionario virtual utilizando la plataforma Google Forms. La ejecución comenzó con la aceptación del cuestionario, donde se detallaron los objetivos de la investigación.

Posteriormente, se administraron los cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción a los usuarios con niños menores de un año. Una vez recopilados los datos, se procedió al procesamiento de la información mediante el uso de las herramientas estadísticas Excel 2010 y la versión 24 de SPSS.

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

Se realizó la prueba de normalidad de los datos mostró datos no siguen una distribución normal, por ello se usará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Los datos obtenidos de la encuesta se tabulo en Excel 2010, posterior a ello se importó a Spss v.24 finalmente se obtuvieron los datos estadísticos que se usarán en los resultados.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Para la realización de la investigación, se considera autorizada el consentimiento informado firmado por las madres, con base en el consentimiento informado de los usuarios que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del niño sano, fundado en el respeto al ser humano, asegurando su dignidad y confidencialidad. Cabe resaltar que la presente investigación no es una reproducción, compilación o réplica de otras investigaciones realizadas con anterioridad, asimismo se utilizó la herramienta para mostrar originalidad del estudio mediante el Turnitin del correo institucional y de la plataforma Clementina. Asimismo, se tienen en cuenta los principios de autonomía, benevolencia y justicia.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis Descriptivos

**Tabla 1**

*Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	19	23.5
Medio	45	55.6
Alto	17	21.0
Total	81	100.0

Fuente: elaboración propia.

Examinando los datos presentados **Tabla 1**, hace notar el 45.6 % de los visitantes al centro de salud evaluó la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo como intermedia. Esto se debe a que perciben que el desempeño de las enfermeras es agradable y motivador, lo que los impulsa a continuar con las consultas para el seguimiento de sus hijos. Por otro lado, un 23.5% indica una percepción de baja calidad, mientras que un 21 % considera que la atención es de alta calidad.

**Tabla 2**

*Satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	10	12.3
Media	48	59.3
Alta	23	28.4
Total	81	100.0

Fuente: elaboración propia.

Después de realizar la tabulación estadística y analizar los datos de la Tabla 2, se confirma que el 59.3 % de los usuarios que utilizan el servicio de crecimiento y desarrollo expresan un nivel de satisfacción que se clasifica como medio, inclinándose hacia alto en un 28.4 %. Esto se atribuye al reconocimiento de la calidad del trabajo llevado a cabo por el profesional de enfermería, destacando su creatividad y experiencia. Por otro lado, un 12.3 % indica un nivel de satisfacción bajo.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 3**

*Relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023*

			Satisfacción de los usuarios			Total	Rho Spearman
			Baja	Media	Alta		
Calidad de atención	Bajo	N°	10	9	0	19	r = ,692** p = ,000 N= 81
		%	12,3%	11,1%	0,0%	23,5%	
	Medio	N°	0	35	10	55	
		%	0,0%	43,2%	12,3%	55,6%	
	Alto	N°	0	4	13	17	
		%	0,0%	4,9%	16,0%	21,0%	
Total		N°	10	48	23	81	
		%	12,3%	59,3%	28,4%	100,0%	

*Fuente:* elaboración propia.

Se muestra en la **tabla 3**, el 16,0% de los usuarios sondeados posterior a la consulta del servicio de CRED, manifestaron que la calidad de atención es alta, 43.2% es media y 12,3% presentan satisfacción baja. Todas las madres que calificaron la calidad de atención como "Alta" indicaron también una satisfacción alta, existe fuerte asociación positiva entre las variables. La correlación de Rho 0.692 indica que hay una relación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, a medida que la calidad de atención aumenta, la satisfacción de las madres tiende a aumentar.



**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión técnica y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023*

		Satisfacción de los usuarios			Total	Rho Spearman
		Baja	Media	Alta		
Dimensión técnica	Bajo	N°	6	1	0	7
		%	7,4%	1,2%	0,0%	8,6%
	Medio	N°	3	42	9	54
		%	3,7%	51,9%	11,1%	66,7%
	Alto	N°	1	5	14	20
		%	1,2%	6,2%	17,3%	24,7%
Total		N°	10	48	23	81
		%	12,3%	59,3%	28,4%	100,0%

*Fuente:* elaboración propia.

Posterior a tabulación se examina la **tabla 4**, en relación a la calidad de atención y satisfacción, según la categoría técnica se contempla el 17.3 % de los encuestados manifestaron calidad y satisfacción alta, el 51,9% media y 7,4% baja. En cuanto a su correspondencia de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, siendo de una relación positiva y de grado moderado ( $r=,597^{**}$ ), indica a medida que la dimensión técnica mejora, la satisfacción de las madres tiende a aumentar.

**Tabla 5**

*Relación que existe entre la dimensión trato humano y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.*

			Satisfacción de los usuarios			Total	Rho Spearman
			Baja	Media	Alta		
Dimensión trato humano	Bajo	N°	7	4	0	11	r = ,565** p = ,000 N= 81
		%	8,6%	4,9%	0,0%	13,6%	
	Medio	N°	2	38	10	50	
		%	2,5%	46,9%	12,3%	61,7%	
	Alto	N°	1	6	13	20	
		%	1,2%	7,4%	16,0%	24,7%	
Total		N°	10	48	23	81	
		%	12,3%	59,3%	28,4%	100,0%	

*Fuente:* elaboración propia.

Se contempla la **tabla 5**, en relación a las variables de estudio a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, según dimensión trato humano se evidencia que el 16,0% declara que la calidad de atención y satisfacción alta, 46,9% medio y 8,6% bajo. Siendo de una relación positiva y de grado moderado ( $r=,565^{**}$ ), por lo que a medida a la calidad del trato humano mejora, la satisfacción de los usuarios tiende a aumentar.

**Tabla 6**

*Relación que existe entre la dimensión entorno y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023.*

		Satisfacción de los usuarios			Total	Rho Spearman	
		Baja	Media	Alta			
Dimensión entorno	Bajo	N°	8	5	0	13	r = ,605** p = ,000 N= 81
		%	9,9%	6,2%	0,0%	16,0%	
	Medio	N°	1	37	9	47	
		%	1,2%	45,7%	11,1%	58,0%	
	Alto	N°	1	6	14	21	
		%	1,2%	7,4%	17,3%	25,9%	
Total		N	10	48	23	81	
		%	12,3	59,3%	28,4%	100,0%	

*Fuente:* elaboración propia.

Se contempla la **tabla 6**, las variables de calidad de atención y de satisfacción del usuario, conforme a su dimensión entorno revela que 17,3% de los usuarios sondeados expresaron que el entorno y satisfacción baja, 45,7% medio y 9,9% es bajo. Siendo de una relación positiva y grado alto ( $r=0,605^{**}$ ), por lo que a medida que aumente la calidad de atención en el entorno, mayor será la satisfacción de las madres.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de la atención que reciben los usuarios del servicio por parte de los profesionales de salud de las diversas instituciones de salud muestra es la documentación física de cuán satisfechos están los usuarios durante su visita al solicitar un servicio. Se propuso como objetivo general, determinar la relación que existe entre de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo en salud de Ancash, 2023, esta relación demostrada por la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman donde muestra el valor de significancia ,000 y este hallazgo afirma que estas variables tienen relación directa. Estos hallazgos coinciden con Mucha (2020), puesto que encontró correlación directa moderada entre las variables con coeficiente Rho de Spearman 0,486. Desde el punto de vista de Ropero (2022) y Ruiz (2020) estos resultados disciernen puesto que en sus investigaciones los beneficiarios están completamente satisfechos por los servicios brindada por la enfermera y los usuarios recomendarían su servicio al 96%, mientras que la posición de Granda (2023) expresa que la calidad y satisfacción del servicio que brinda enfermería es de nivel bajo.

En los resultados descriptivos se expone en la tabla 1, la calidad de atención es de grado medio 55,6% , la tabla 2 muestra la satisfacción de los usuarios es de nivel media 59,3%, asimismo en la correlación de estas mismas variables podemos observar en la tabla 3, que el 43,2% de los entrevistados expresaron que la calidad de atención y satisfacción es media con predisposición a alta 16,% , estos resultados coinciden con lo estudiado por Tello (2021) puesto que determinó que la mayoría de usuarios destacan satisfacción media de la calidad de cuidado del enfermero.

Los hallazgos están respaldados por Donabedian (2001) puesto que considera que la calidad brindada, debe satisfacer los requisitos, exigencias, expectativas y necesidades del usuario receptor del servicio, lo que nos lleva a afirmar que el cuidado que se ofrece en brindar un servicio debe de aplicarse todos conocimientos con la intención de complacer sus necesidades y disminuir el daño.

El primer objetivo específico tabla 1, describe la calidad de atención del servicio de CRED, detallando mediante estadística Spss, el 45,6% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención del profesional que proporciona el servicio es media con tendencia a baja 23,5%. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Peralta (2018), donde identificó después de sondear a los usuarios, las deficiencias que el profesional puede manejar y mejorar enfatizando el cuidado personalizado. A juicio de Silva (2017) indicó que las acciones y virtudes del profesional enfermero son estrategias muy relevantes para brindar el cuidado del niño, puesto que este aspecto es muy motivador para así mejorar la calidad de atención abriendo así nuevos enfoques en la atención, como lo hace notar Ríos (2020) que la calidad de cuidado del enfermero es alta, puesto que el 77% de sus encuestados indicaron su posición sobre la atención brindada y el 88% presenta satisfacción alta.

A todo ello lo respalda el MINSA (2009), puesto que señala que la calidad es el conjunto de cualidades y caracteres que posee la infraestructura del servicio asimismo del profesional de salud que brinda, teniendo en cuenta la minimización de riesgos con el fin de lograr impactar positivamente en el usuario y así generando adherencia a los controles posteriores del infante.

Es imprescindible señalar que la calidad del servicio o atención no va a depender la satisfacción de las cuidadoras y/o tutores que acuden de forma regular a una atención de enfermería en el servicio, puesto que esta va a depender del trasfondo cultural y está influenciada por diferentes grupos sociales, basándose en la voluntad de los pacientes pediátricos y la capacidad de las instituciones para tratar con ellos. La satisfacción del usuario va a depender de diversos factores que incluye la paciencia, la amabilidad, el respeto, la eficiencia.

En el objetivo específico dos , se planteó describir la satisfacción de los usuarios del área de crecimiento y desarrollo en salud , se evidencia el detalle estadístico en la tabla 2, satisfacción media 59,3% con tendencia a alta 28,3% y 12,3% bajo , estos resultados difieren con lo encontrado por Reque (2020) indica que el 97% de los que acuden al servicio de cuidado infantil manifiestan satisfacción

baja , esto debido a que el profesional no debe de estar brindando y aplicando de manera idónea los conocimientos adquiridos o por las múltiples funciones que desempeña , mientras que Ticona(2020) refuta los resultados del investigador citado , puesto que él encontró que el 82% de los usuarios de su estudio presentan satisfacción alta y 18% es satisfacción media las cuales coinciden con la investigador García(2019) de los usuarios , el 80% expresó satisfacción alta y el restante satisfacción media. Se puede deducir que, los usuarios que reciben una atención de enfermería van a mostrar satisfacción plena, cuando el profesional esté debidamente capacitado, cumplir funciones específicas, disminución de trámites administrativos para su atención, tales como reducir el papeleo para brindar la atención, es importante también la dotación de personal de enfermería suficiente para cumplir con la expectativa del usuario externo.

Estos hallazgos están respaldados por Kim, et al (2009) donde revelan que los usuarios externos expresan la satisfacción frente a la recepción de un servicio, esta va a depender del estado de ánimo esté, percepción y gusto del usuario, en concordancia con ello se deduce que las personas por tener la capacidad de discernir, comparar diferentes contextos van a emitir, documentar su opinión de acuerdo a otros servicios previos que ha sido expuesto al solicitar un servicio.

De acuerdo con el objetivo específico 3, Describir la dimensión técnica y satisfacción del usuario en área de crecimiento y desarrollo, esto medido mediante el valor de Rho de Spearman 0,597, expresada como relación directa moderada significativa. Estos resultados detallados en la tabla 4 , donde el 51,9% manifestaron calidad técnica y satisfacción media con predisposición a alta 17,3% estos resultados disciernen con los hallazgos encontrados por Granda (2023) , determinó 56% baja calidad en la dimensión en discusión , puesto que muchos profesionales deja de actualizarse , por diversos factores ya sea por la lejanía del centro laboral , accesibilidad incluso falta capacitación institucional, desde el punto de vista de Fernández (2029) en la relación a esta dimensión técnico científico el 61% de los usuarios que participaron en su investigación , documentaron satisfacción alta y a juicio de Ccahua (2019) discrepa con Fernández y coincide con lo expuesto por Granda , puesto que encontró que el 69% de sus investigados expresaron baja satisfacción con respecto a la dimensión en descripción. .

Los descubrimientos expuestos están respaldados OMS (2014), señala que el profesional de enfermería ejerce diversas funciones aparte de la laboral asistencial y como profesional está en la capacidad de ser docente, investigadora y gestora de salud, por ello podemos inferir que el profesional debe capacitarse periódicamente para poder actualizar sus conocimientos y aplicarlos en beneficio del usuario externo y crecimiento profesional.

A todo ello Dueñas (2010) confirma que, en esta dimensión tecno científica, los usuarios tienen pocas posibilidades y posibilidades de evaluar y calificar, ya que se asume que las instituciones son al menos las que garantizan características y que son estructuras de control y científicas; por ello se invita a los profesionales e instituciones de la salud a verificar el cumplimiento de los parámetros mínimos y las normas mínimas para garantizar la prestación segura de servicios al público. (2010)

Se planteó objetivo específico cuatro, describir el vínculo entre la dimensión trato humano y satisfacción de los usuarios, demostró la existencia de nexo significativa moderada, esto medida mediante el Rho de Spearman de 0,565. Asimismo, se detalla los resultados descriptivos en la tabla 5, el 46,9% de los encuestados expresan trato humano y satisfacción media con predisposición a alta 16% entre la dimensión expuesta. Estos resultados coinciden con Granda (2023) quien encontró en su indagación que el trato humano es 54% y satisfacción media donde rescata el aspecto muy importante del profesional de enfermería, su humanidad. En la opinión de Caruajulca (2022) hace relucir esta cualidad del profesional, obteniendo el 99,2% de aprobación de los usuarios, así como sostiene también Ticono (2020) enuncia el grado de satisfacción de los usuarios en esta dimensión, 87 % señalan que el profesional de enfermería aplica la escucha activa, trato amable, respeto y paciencia.

A todo ello lo respalda Marriner y Raile (2011) en su libro, destacando a la Jean Watson, como la enfermera brinda cuidado humanizado, señala que la relación enfermera pacientes se establece al brindar un cuidado o atención, generando vínculo afectivo de cariño, preocupación y responsabilidad compartida. La enfermera revela cuidado humano a la persona, en este contexto hablamos del profesional de enfermería, pues hace revelar los principios y valores, el cuidado profesional es fundamental para proporcionar ayuda humana. Ante lo expuesto, es

relevante destacar la esencia de la enfermería centrada en el cuidado, pues la teórica se dio cuenta de que la enfermería es parte esencial para el cuidado del ser humano y es la actividad más antigua que practica y aplica el profesional. En tanto el cuidado está estructurado, organizado, diseñado según el contexto para promover, mantener o restaurar la salud.

El quinto objetivo específico, describir la dimensión entorno y satisfacción, se halló la existencia relación directa moderada, mediante el valor de rho de Spearman 0,605, detallados descriptivamente en la tabla 6, donde evidencian que la dimensión entorno y satisfacción media representada por 45,7%, con tendencia a alta 17,3%, estos resultados disciernen con Tello (2021) quien encontró en su investigación, el 58,2% señalaron que el entorno y satisfacción alta, debido a que la infraestructura, el medio ambiente es parte fundamental para poder brindar el servicio de calidad, a la cual refuta Ccahua (2019) afirma que el 97% de los usuarios está insatisfecho con el entorno, esto puede ser a causa de su situación geográfica del estudio del investigador, puesto que la sierra peruana, en el Perú profundo, muchas veces es inaccesible acudir a un establecimiento de salud, ya sea por la lejanía, clima, personal de salud itinerante, personal no competente al área, etc., como lo hace notar Fernández (2019), donde el entorno es muy importante, ante ello los usuarios de su investigación señaló bajo y satisfacción baja, a pesar que su estudio fue realizado en un servicio privado, las características de su estructura, entorno no cumplieron con las expectativas del usuario. En conclusión, los usuarios que acuden a solicitar el servicio de enfermería, expresan el entorno y satisfacción media.

Empleando lo referido por Marriner y Raile (2011) en su compilación de estudios de la enfermería, destaca a Florence Nightingale, la dama modelo de la enfermería, pues desarrolla su postulado del cuidado del medio ambiente, teniendo en cuenta muchos factores que influyeron en su teoría, notándose una fuerte combinación de valores personales, sociales y profesionales a lo largo de su obra, dando a entender que mantener el entorno saludable es de suma importancia, para ofertar el cuidado integral y de calidad.

Es imprescindible mencionar sobre las herramientas utilizadas para el control y supervisión del cuidado infantil, los usuarios externos son de gran ayuda para



poder monitorear el crecimiento físico y desarrollo psicomotor de su hijo o hija, permitiéndoles identificar situaciones potencialmente peligrosas que ocurran en su entorno en un momento dado. Además, la atención integral que ofrecen los profesionales expertos de enfermería, tiene como propósito la detección precoz de enfermedades, creando condiciones favorables para su desarrollo. En tanto permitirá evaluar también los aspectos del desarrollo, que va adquiriendo y desarrollando las capacidades, habilidades secuenciales correspondientes a su edad. (MINSA,2017).

Por lo que nos lleva a afirmar que, en el servicio que oferta el área de consultoría de crecimiento y desarrollo brindada por profesionales de enfermería, además de enfocarse en ver su peso, talla, desarrollo psicomotor también supervisa, vigila la salud del niño en su estado nutricional, identificación precoz de enfermedades, problemas de visión y audición, salud bucal, signos de violencia y violencia familiar. (MINSA,2017)

## VI. CONCLUSIONES

Primero: En la investigación, de acuerdo al objetivo general, se determinó que la calidad de atención y satisfacción de los usuarios con el servicio de crecimiento y desarrollo de salud en Ancash, 2023, es media 43,2%, representando una relación significativa moderada, con Rho de Spearman 0,692 y significancia ,000; a medida que aumenta la calidad de atención , aumenta la satisfacción.

Segundo: La calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo de salud Ancash,2023, 55,6% es medio con tendencia a baja 23,5%.

Tercero: La satisfacción del usuario en el servicio de crecimiento y desarrollo de salud Ancash,2023, la investigación evidencia que 59,3% es media con tendencia a alto.

Cuarto: La dimensión técnica y satisfacción del usuario exponen que la relación es media, representado por 51,9% con tendencia a alta 17,3%. Asimismo, la relación es significativa moderada, Rho de Spearman 0,597 y significancia 0,000; a medida que aumente la dimensión técnica, mayor será la satisfacción.

Quinto: La dimensión trato humano y satisfacción de los usuarios es media 46,9% con tendencia a alta 16%. Existe relación significativa moderado Rho de Spearman 0,565, por lo que a medida que aumente la dimensión del trato humano, mayor será la satisfacción

Sexto: La dimensión entorno y satisfacción de los usuarios es media 45,7% con predisposición a alta 13,3%. Existe relación significativa moderado, Rho de Spearman 0.605; a medida que aumente la calidad en el entorno, mayor será la satisfacción del usuario externo

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primero: Las autoridades y las instituciones responsables de la etapa del niño, con lo expuesto por la investigación, implementarán estrategias de atención para garantizar las expectativas y satisfacer al usuario con el fin de lograr las metas cuidando del usuario a través del servicio de calidad.
- Segundo: Al establecimiento de salud de Ancash, formular un plan de educación familiar y mejorar varios aspectos del proceso educativo, como la crianza de los hijos, alentar activamente a las madres a presentar sus ideas, expresar sus preocupaciones al personal y también crear un diálogo con las madres para fortalecer y brindar calidad de atención.
- Tercero: Identificar las necesidades de los usuarios y las expectativas documentar las expectativas para así mejorar las deficiencias del personal que brinda la atención.
- Cuarto: Al profesional de enfermería, implementar una estrategia de educación dirigida a brindar un cuidado de mejor calidad; además con ello promover una mayor satisfacción materna. Asimismo, enfocar su trabajo en el fortalecimiento de sus capacidades en ciencia, tecnología y medio ambiente, enfatizando las prácticas adecuadas y el empleo de insumos adecuados para la evaluación infantil mejorando así la calidad de la consulta y beneficiar la salud de los niños (as).
- Quinto. Fomentar a la capacitación continua al profesional de enfermería, para así actualizar sus conocimientos, brindar cuidado de calidad y generar adherencia de los usuarios contribuyendo el cumplimiento de metas predispuestas por el MINSA.
- Sexto: A las futuras investigaciones considerar los resultados de acuerdo al contexto y los resultados expuestos van a fundamentar al trabajo de investigación por partir de bases numéricas cuantificables.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación (7ma ed.)*. Episteme.
- Caruajulca, Y. (2020). *Satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, en centro de salud Chota 2021*. Universidad Nacional Autónoma de Chota.
- Ccahua, L. (2019) *Nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huroconco-Cusco, 2019*. Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3006>
- Chambilla, L. (2010) *Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- CONCYTEC. (2018). *Investigación aplicada – base de conocimiento*. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- Coyla, S. (2016) *Percepción materna sobre el cuidado de enfermería. Consultorio de niño sano MicroRed Francisco Bolognesi, Cayma, Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de enfermería. Escuela Profesional de Enfermería. Arequipa, Perú.
- Del Carmen S.(2029). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*;36(2):288-95. DOI: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Dueñas, O. (2010). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Pag.3-4.
- Espíritu, T (2014). *Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica – Lima*. Universidad

Peruana Unión. Perú.

Fernández M. (2020) *Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019*. Retrieved October 4, 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40351/Fernandez\\_FMA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40351/Fernandez_FMA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Freitas J., Silva A., Minamisava R., Bezerra A., & Sousa, M. (2014). *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Revista latino-americana de enfermagem, 22(3), 454–460*. Archivo Digital: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>

García E. (2020) *Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud*. Lima, 2019. Retrieved October 4, 2022, from [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados%3A%20El%2080%25%20de%20los,enfermeras%20en%20el%20consultorio%20CRED.](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados%3A%20El%2080%25%20de%20los,enfermeras%20en%20el%20consultorio%20CRED.)

Gómez J. (2017). *Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto*. Universidad Peruana Unión. Lima. Perú.

Granda Bardales, K. M. (2023, 22 marzo). *Calidad de la atención de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años Centro de Salud Pueblo Nuevo Chincha 2022*. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4705?show=full>

Hernández R., & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Jiménez Berrú, M., & Meneses la Riva, M. (2015). *Introducción a la enfermería*.

*Universidad César Vallejo.*

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

Kim M, Mc Farland G, Mclane A. (2007), *Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de la Usuaría. Editorial López & Etchegoyen S.R.L. Colombia.*

Ministerio de Salud (2009): *Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, Minsa; pág 21 - 23.*

Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [sede web] Perú: *Minsa; 2008 [acceso el 17 de junio de 2022] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)*

MINSA (2017). *Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas – Lima*

MINSA (2017). *Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Retrieved June 18, 2022, from Gob.pe website: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>*

Montoya K (2018). *Satisfacción de la Madre de niños menores de un año frente a los cuidados de Enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de febrero Ventanilla- 2018.*

Moreno M, Interrial M, Saucedo P, Vázquez L y López J (2011). *Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10818/13278>*

Mucha K.(2020). *Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de*

salud del MINSA-2020. Consultado octubre 9, 2022, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63032>

Munaico I. (2019). *Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud de Lunahuaná – Cañete, 2018.* Universidad nacional del Callao. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3765>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe:* Ediciones de la U.

OPS. (2020). *Advierten de un descenso en las vacunaciones durante la COVID19.* (s. f.-a). Recuperado 17 de junio de 2022, de <https://www.who.int/es/news/item/15-07-2020-who-and-unicef-warnof-a-decline-in-vaccinations-during-covid-19>.

OPS. *Enfermería.* Retrieved June 18, 2022, from Paho.org website: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Organización Mundial de la Salud (2013) (base de datos en línea). U.S.A: *Calidad; OMS (fecha de acceso 08 de octubre 2022).* URL disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs313/es/index.html>

Paredes C.(2013) *Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo.* Lima. Perú. UNMSM.

Peralta M. (2018). *Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS.* México. Recuperado de: <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1879>

Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H.(2016) *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado.* Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):123-8.

Puicon S. (2022). *Gestión del cuidado y calidad de atención de Enfermería en la recepción del Recién nacido en hospital público de Lambayeque.* Citado el 12 de septiembre de 2022. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78411/Puic%  
%c3%b3n\\_SRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78411/Puic%c3%b3n_SRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, M & Ramos, W (2017). *Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud Mariscal Castilla Arequipa 2016. [Tesis de Pregrado. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Enfermería; 2017].*

Reque L.(2020) *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza. Universidad César Vallejo. Recuperado de : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47704>*

Rios L.(2020). *La Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I -4 Bellavista Nanay, Punchana-2020. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>*

Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)*

Ropero Arenas, A. M., Maldonado Gutierrez, M. L. , Cortina Huertas, N. M., Paternina Doria, C. D., Pérez Martínez, M. P., y Solano Puerto, Y. N. (2022). *Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Boletín Semillero de Investigación En Familia, 4(1), e-872. <https://doi.org/10.22579/27448592.872>*

Rosales G. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado académico de: Magíster en Gestión*



*Pública]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.*

- Ruiz-Cerino, Juana María, Tamariz-López, María Magdalena, Méndez-González, Lucía Amairani, Torres-Hernández, Liliana, & Duran-Badillo, Tirso. (2020). *Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus*, 5(14), e174. Epub 17 de febrero de 2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Silva E (2017). *Cuidados paliativos à criança com doença crônica: um estudo com enfermeiras assistenciais à luz da teoria do cuidado humano. 2017. 73 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem)-Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Recuperado de: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/9409>*
- Strasburg, A. da C., Pintanel, A. C., Gomes, G. C., & Mota, M. S. (2011). *Cuidado de enfermagem a crianças hospitalizadas: percepção de mães acompanhantes. Revista Enfermagem UERJ*, 262, 267. <https://repositorio.furg.br/handle/1/1545>  
<http://repositorio.furg.br/handle/1/1545>
- Tello Marreros, W. R. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>*
- Ticona I (2020) *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel” marzo-Julio 2016. . Universidad Sede Sapientae. Recuperado de: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1881>*
- Vera M.(2019) *La calidad de la atención del profesional de Enfermería en la percepción de las madres de niños menores de 1 año que acuden al control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Pampa Inalámbrica. Ilo 2018. Retrieved October 8, 2022, from <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3814>*

Vílchez M, Gorriti C.(2011). *Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años.* IN 47 CRESENDO. [seriado en línea] 2011 [citada 9 oct 2022], 2. Recuperado de: [http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in\\_crescendo/v2n1/a3.pdf](http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in_crescendo/v2n1/a3.pdf).





N°	DIMENSIONES	VALOR				
		TA	A	I	D	DT
<b>I</b>	<b>TÉCNICA</b>					
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a)					
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación					
5	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento					
7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
8	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado					
9	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
<b>II</b>	<b>TRATO HUMANO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
11	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
12	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada					
13	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
14	La enfermera le brinda un trato amable					
15	La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
<b>III</b>	<b>ENTORNO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
17	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
18	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
10	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20	La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros					
21	La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.					

## FICHA TÉCNICA PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCION

<b>Nombre del instrumento:</b>	Care-Q (Caring Assessment Instrument)								
<b>Autor:</b>	Creado por Larson & Ferketich (1981) adaptado por Rosales (2017)								
<b>Descripción:</b>	Instrumento conformado por 21 ítems, divididas en 3 dimensiones Técnica (1-10) Trato humano (11-16) Entorno (17-21)								
<b>Duración:</b>	15 a 20 minutos								
<b>Confiabilidad y validez</b>	<p>Rosales (2016) considerando a un grupo de expertos, por lo que sus opiniones han sido importantes y determinado su instrumento donde presenta una validez significativa, encontrando pertinencia, relevancia y claridad donde responden al objetivo su investigación. El índice de fiabilidad es alfa de Cronbach 0.896</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;"><b>Estadísticos de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Alfa de</th> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">N de</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Cronbach</th> <th style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">,896</td> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">20</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		Alfa de	N de	Cronbach	elementos	,896	20
<b>Estadísticos de fiabilidad</b>									
Alfa de	N de								
Cronbach	elementos								
,896	20								

## Instrumento para medir la satisfacción

Care-Q creado por Larson & Ferketich (1981) adaptado por Rosales (2017)

N°	DIMENSIONES	VALOR				
		TA	A	I	D	DT
<b>I</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia					
4	La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
<b>II</b>	<b>CONFORT</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
7	La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada					
9	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención					
10	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La Enfermera durante la atención cierra la puerta					
12	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.					
<b>III</b>	<b>INTERRELACIÓN CONFIANZA</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>DT</b>
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño					
14	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño (a)					
15	La enfermera durante la atención pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
17	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza					

## FICHA TÉCNICA PARA MEDIR SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

<b>Nombre del instrumento:</b>	Care-Q (Caring Assessment Instrument)						
<b>Autor:</b>	adaptado por Rosales (2017)						
<b>Descripción:</b>	<p>Instrumento conformado por 18 ítems, divididas en 3 dimensiones</p> <p>Accesibilidad (1-6)</p> <p>Confort (7-12)</p> <p>Interrelación (13-18)</p>						
<b>Duración:</b>	15 a 20 minutos						
<b>Confiabilidad y validez</b>	<p>Rosales (2016) considerando a un grupo de expertos, por lo que sus opiniones han sido importantes y determinado su instrumento donde presenta una validez significativa, encontrando pertinencia, relevancia y claridad donde responden al objetivo su investigación.</p> <p>El índice de fiabilidad es alfa de Cronbach 0.896</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;"><b>Estadísticos de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Alfa</th> <th style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">de N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">,885</td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">19</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		Alfa	de N de elementos	,885	19
<b>Estadísticos de fiabilidad</b>							
Alfa	de N de elementos						
,885	19						



### Anexo 3: Cálculo de tamaño muestral

Formula:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde: N = Total de la Población

Reemplazando Formula:

$$= \frac{134 * 1.96^2 * (0.05 * 0.95)}{0.03^2 * (133) + 1.96^2 * (0.05 * 0.95)}$$

$$= \frac{134 * (3.84 * 0.048)}{0.12 + (3.84 * 0.048)} = \frac{24.656}{0.304} = 81 \text{ madres.}$$

## Anexo 4: Pruebas estadísticas

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,280	81	,000	,798	81	,000
Satisfacción de los usuarios	,318	81	,000	,773	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

no paramétricas de Spearman

### Correlaciones

		Satisfacción de los usuarios		Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

### Correlaciones

		Satisfacción de los usuarios		Dimensión técnica
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Dimensión técnica	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

### Correlaciones

			Satisfacción de los usuarios	Dimensión trato humano
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Dimensión trato humano	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

### Correlaciones

			Satisfacción de los usuarios	Dimensión entorno
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

## Anexo 6: Tabulación de datos

sujetos/lítems	edad	Estado civil	Ocupación	Grado de instrucción	Número de hijos	Dimensión técnica										Trato humano						Entorno					Calidad de atención								
						Edad	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Técnica	p11	p12	p13	p14	p15	p16	Humano	p17	p18			p19	p20	p21	Entorno			
s1	2	1	3	7	1	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	79	2
s2	2	2	1	6	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	102	3	
s3	2	1	2	7	1	9	5	4	4	4	4	2	4	1	1	3	32	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	65	1
s4	4	2	1	4	1	11	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	43	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	86	2
s5	4	2	2	7	1	1	5	2	4	1	2	4	3	3	3	3	30	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	67	1
s6	2	2	1	6	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2
s7	2	1	1	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2
s8	4	5	3	7	2	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43	2	3	4	4	4	4	3	22	1	4	4	4	3	4	19	2	84	2
s9	2	2	1	6	1	11	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	46	3	5	5	5	5	5	30	3	5	5	2	4	4	20	2	96	3	
s10	4	5	2	7	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2
s11	2	5	3	7	1	11	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	19	2	82	2
s12	2	2	1	6	1	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43	2	5	5	5	5	5	4	29	2	4	5	4	4	4	21	2	93	2
s13	2	2	3	6	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2
s14	4	2	1	4	2	7	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5	37	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	4	4	4	22	2	88	2
s15	4	2	1	7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3
s16	2	1	3	7	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	79	2
s17	2	2	1	6	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	101	3
s18	2	1	2	7	1	9	5	2	4	4	4	2	4	1	1	3	30	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	63	1
s19	4	2	1	4	1	11	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	43	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	86	2
s20	4	2	2	7	1	1	5	2	4	1	2	4	3	3	3	3	30	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	67	1
s21	2	2	1	6	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2
s22	2	1	1	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2
s23	4	5	3	7	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	41	2	3	4	4	4	4	3	22	1	4	4	4	3	4	19	2	82	2
s24	2	2	1	6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	2	4	4	20	2	98	3
s25	4	5	2	7	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2
s26	2	5	3	7	1	7	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	19	2	82	2

s27	2	2	1	6	1	8	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	2	5	5	5	5	5	4	29	2	4	5	4	4	4	21	2	92	2
s28	2	2	3	6	1	9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2
s29	4	2	1	4	2	6	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5	37	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	4	4	4	22	2	88	2		
s30	4	2	1	7	1	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3	
s31	2	1	3	7	1	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	79	2		
s32	2	2	1	6	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	101	3		
s33	2	1	2	7	1	11	5	2	4	4	4	2	4	1	1	3	30	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	63	1		
s34	4	2	1	4	1	2	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	43	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	86	2		
s35	4	2	2	7	1	5	5	3	4	1	2	4	3	3	3	3	31	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	68	1		
s36	2	2	1	6	2	7	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2		
s37	2	1	1	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2		
s38	4	5	3	7	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	41	2	3	4	4	4	4	3	22	1	4	4	4	3	4	19	2	82	2		
s39	2	2	1	6	1	9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	2	4	4	20	2	98	3		
s40	4	5	2	7	1	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2		
s41	2	5	3	7	1	1	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	38	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	19	2	81	2		
s42	2	2	1	6	1	6	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43	2	5	5	5	5	5	4	29	2	4	5	4	4	4	21	2	93	2		
s43	2	2	3	6	1	11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2		
s44	4	2	1	4	2	5	5	3	4	3	4	1	3	4	4	5	36	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	4	4	4	22	2	87	2		
s45	4	2	1	7	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3		
s46	2	1	3	7	1	11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35	1	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	78	2		
s47	2	2	1	6	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	102	3		
s48	2	1	2	7	1	5	5	2	4	4	4	2	4	1	1	3	30	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	63	1		
s49	4	2	1	4	1	7	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	42	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	85	2		
s50	4	2	2	7	1	5	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	29	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	66	1		
s51	2	2	1	6	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2		
s52	2	1	1	4	1	9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2		
s53	4	5	3	7	2	11	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	40	2	3	4	4	4	4	3	22	1	4	4	4	3	4	19	2	81	2		
s54	2	2	1	6	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	2	4	4	20	2	97	3		
s55	4	5	2	7	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2		
s56	2	5	3	7	1	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	19	2	82	2		
s57	2	2	1	6	1	9	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43	2	5	5	5	5	5	4	29	2	4	5	4	4	4	21	2	93	2		

s58	2	2	3	6	1	11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2
s59	4	2	1	4	2	1	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5	37	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	4	4	4	22	2	88	2		
s60	4	2	1	7	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3		
s61	2	1	3	7	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	79	2		
s62	2	2	1	6	1	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	103	3		
s63	2	1	2	7	1	11	5	2	4	4	4	2	4	1	1	3	30	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	63	1		
s64	4	2	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	45	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	88	2		
s65	4	2	2	7	1	11	5	2	4	1	2	4	3	3	3	3	30	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	67	1		
s66	2	2	1	6	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2		
s67	2	1	1	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	83	2		
s68	4	5	3	7	2	7	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43	2	3	4	4	4	4	3	22	1	4	4	4	3	4	19	2	84	2		
s69	2	2	1	6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	2	4	4	20	2	98	3		
s70	4	5	2	7	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	84	2		
s71	2	5	3	7	1	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	19	2	82	2		
s72	2	2	1	6	1	9	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43	2	5	5	5	5	5	4	29	2	4	5	4	4	4	21	2	93	2		
s73	2	2	3	6	1	11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	20	2	85	2		
s74	4	2	1	4	2	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5	37	2	5	5	5	5	4	5	29	2	5	5	4	4	4	22	2	88	2		
s75	4	2	1	7	1	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	105	3		
s76	2	1	3	7	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	20	2	79	2		
s77	2	2	1	6	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	4	5	5	24	3	103	3		
s78	2	1	2	7	1	7	5	2	4	4	4	2	4	1	1	3	30	1	4	1	3	2	5	4	19	1	3	2	1	4	4	14	1	63	1		
s79	4	2	1	4	1	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	43	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	5	19	2	86	2		
s80	4	2	2	7	1	2	5	2	4	1	2	4	3	3	3	3	30	1	3	4	3	4	4	4	22	1	3	3	3	3	3	15	1	67	1		
s81	2	2	1	6	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44	2	4	5	5	5	4	4	27	2	5	4	5	5	4	23	3	94	2		

sujetos/items	Accesibilidad							Confort							confianza							satisfaccion total				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	accesibilidad		p7	p8	p9	p10	p11	p12	Confort		p13	p14	p15	p16	p17	p18	confianza			
s1	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s2	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s3	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s4	4	4	4	4	4	4	24	2	4	3	4	1	4	4	20	1	4	4	4	4	4	4	24	2	68	1
s5	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s6	4	5	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	74	2
s7	4	5	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s8	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s9	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s10	4	4	4	4	4	4	24	2	1	4	4	4	4	4	21	1	4	4	4	4	4	3	23	2	68	1
s11	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s12	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s13	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s14	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	3	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4	1	21	1	71	2
s15	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s16	4	3	4	4	4	4	23	1	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	68	1
s17	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s18	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s19	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s20	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s21	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s22	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s23	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s24	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s25	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2

s26	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s27	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s28	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s29	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s30	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	4	4	4	4	4	24	2	71	2
s31	4	4	4	4	4	4	24	2	4	1	4	4	4	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s32	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s33	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s34	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s35	4	3	4	4	4	4	23	1	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s36	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s37	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s38	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s39	4	4	4	4	4	4	24	2	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4	4	24	2	71	2
s40	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s41	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	3	4	2	4	21	1	4	4	4	4	4	1	21	1	69	2
s42	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s43	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s44	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s45	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s46	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s47	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s48	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s49	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s50	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s51	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	3	4	4	4	23	2	4	4	4	4	5	4	25	2	72	2
s52	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s53	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2



s54	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s55	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s56	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s57	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s58	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s59	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s60	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s61	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s62	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s63	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s64	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	3	4	23	2	4	4	4	4	4	3	23	2	70	2
s65	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s66	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s67	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s68	5	5	4	5	4	4	27	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	1	21	1	72	2
s69	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s70	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s71	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s72	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3
s73	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	71	2
s74	5	5	1	5	5	5	26	2	5	5	5	4	5	5	29	3	5	5	4	5	5	5	29	3	84	3
s75	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	3	23	2	4	4	4	4	4	4	24	2	71	2
s76	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	72	2
s77	5	5	4	5	4	4	27	2	3	4	3	4	4	4	22	2	4	4	4	4	4	1	21	1	70	2
s78	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	5	4	25	2	73	2
s79	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	1	4	21	1	4	4	4	4	4	4	24	2	69	2
s80	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	4	4	4	4	24	2	70	2
s81	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	30	3	90	3

