



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO  
EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO  
DE CRED DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES –  
TRUJILLO – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTOR:**

GARCÍA LIZÁRRAGA GÉNESIS MADELEING

**ASESORA:**

MG. MARIA EDELMIRA GONZALEZ GONZALEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

**TESIS:** “SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES – TRUJILLO – 2018”.

**AUTORA:** GARCÍA LIZÁRRAGA GÉNESIS MADELEING

**JURADO EVALUADOR**

---

**MG. ROSA QUIÑONES SANCHEZ**  
**PRESIDENTA**

---

**MG. MARIA GONZALEZ GONZALEZ**  
**SECRETARIA**

---

**MG. HELEN RIVERA TEJADA**  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en este largo camino por iluminar y bendecir mi día a día brindándome vida, salud y fortaleza para continuar con esta noble profesión.

A mis padres Sonia y Luis, hermanas y sobrinos por su apoyo, motivación y bendiciones, a mi esposo Félix Ramírez Sánchez e hijo Félix Miguel por su incondicional apoyo, comprensión y compañía.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme en el buen camino del aprendizaje y así culminar con éxito mi carrera profesional afín de contribuir con el desarrollo de mi profesión y de nuestro país.

A mi asesora: Mg. María González González, muy agradecida por su paciencia y valiosa asesoría en la culminación del estudio de investigación.

A las autoridades del Centro de Salud San Martín de Porres: Dra. Tatiana Paredes y Mg. Rossina de la Rosa, por las facilidades otorgadas para la realización del presente estudio de investigación y a las madres que participaron activamente en el estudio.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Génesis Madeleing García Lizárraga identificada con DNI N° 45709520, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas de la Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre de 2018

---

Genesis Madeleing Garcia Lizarraga

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada: “Satisfacción de las Madres de Niños Menores de 1 Año en relación a la Calidad de Atención en el Consultorio de Cred del Centro De Salud San Martin De Porres – Trujillo – 2018”.

La presente Tesis tuvo como con el objetivo determinar la satisfacción de la madre de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres – Trujillo 2018. La misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Gènesis Madeleing Garcia Lizarraga

## INDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	4
PRESENTACIÓN.....	5
INDICE .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
1.1.Realidad Problemática:.....	11
1.2. Trabajos Previos .....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	14
1.4. Formulación Del Problema .....	20
1.5. Justificación del Estudio .....	20
1.7. Objetivos.....	22
II. MÉTODO .....	22
Diseño de la Investigación.....	22
2.1.1. Metodología .....	22
2.2.Variables y operacionalización de variables .....	223
2.3.Población y Muestra .....	25
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: .....	26
2.5.Método de análisis de los datos: .....	28
2.6.Aspectos éticos:.....	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN .....	35
V.CONCLUSIÓN .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. Referencias Bibliográficas .....	40
VIII. Anexos .....	44
Anexo N° 01: Constancia de validación de instrumentos .....	45
Anexo n° 02: Cuestionario de Satisfacción .....	46
Anexo n°03: Cuestionario de Calidad de Atención.....	48
Anexo n°04: Consentimiento Informado.....	49
Anexo n° 05 Calculo de tamaño de muestra .....	50
Anexo n° 06 Dimensiones de satisfacción y Atención de Calidad.....	51
Anexo n° 07 Solicitud de Permiso para ejecución de Tesis.....	52
Anexo n° 08 Prueba de confiabilidad de satisfacción.....	53
Anexo n° 09 Prueba de Confiabilidad de calidad de atención.....	54

## RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación que existe entre la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal – correlacional simple, la población estuvo conformada por 382 madre de familia de niños menores de un año y la muestra estuvo constituida por 77 madres, se utilizó la técnica cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el 44.2% de la población encuestada posee una satisfacción alta y el 55.8% indica una satisfacción media, asimismo el 24.7% de madres percibe una calidad de atención alta, el 74% especifica una calidad de atención media y el 1.3% de madres perciben una calidad de atención baja, concluyendo estadísticamente que existe relación significativa entre las dos variables, según la prueba Chi-Cuadrado con un nivel de significancia ( $X^2_{(2)} = 12.825$ ,  $P=0.002<0.05$ ).

Palabras Claves: Satisfacción, Atención de Calidad, madres de familia

## **ABSTRACT**

The research was carried out in order to know the relationship that exists between the satisfaction of mothers of children under one year of age in relation to the quality of care provided by the nursing staff in the Child Growth and Development office of the Center of Nursing. Health San Martin de Porres - Trujillo 2018. The type of study is descriptive and cross-sectional - simple correlational, the population consisted of 382 mothers of children under one year old and the sample consisted of 77 mothers, the Questionnaire technique. The results obtained were that 44.2% of the surveyed population has high satisfaction and 55.8% indicates an average satisfaction, also 24.7% of mothers perceive a high quality of care, 74% specify an average quality of care and 1.3 % of mothers perceive a low quality of care, statistically concluding that there is a significant relationship between the two variables, according to the Chi-Square test with a novel of significance ( $X^2(2) = 12.825, P = 0.002 < 0.05$ ).

Key words: Satisfaction, Quality Attention, mothers

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática:

Actualmente a nivel nacional e internacional, en el sistema sanitario es considerada la satisfacción de los usuarios como uno de los indicadores de calidad, siendo éste la clave para lograr medir el cuidado que se brinda a los usuarios y conseguir servicios efectivos y seguros que puedan responder las perspectivas propuestas por los mismos.

En los últimos años en el Perú se ha logrado un proceso significativo en la salud de la primera infancia, incrementando de manera importante la atención prenatal y posnatal de la madre y del niño, se ha logrado significativamente la reducción de la morbilidad y mortalidad infantil, debido al compromiso del Ministerio de Salud y personal de salud para brindar cuidados integrales a los niños, mediante la implementación de programas y servicios de salud como es el consultorio de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para la atención de los niños menores de 5 años, porque es el grupo social más vulnerable de las amenazas ambientales y necesitan cuidados adecuados y oportunos para satisfacer sus necesidades. <sup>2</sup>

En el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño se realiza una serie de actividades organizadas, habituales y debidamente sistematizadas por el personal de enfermería, para vigilar de forma apropiada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo del niño de acuerdo a su edad, para lograr detectar de manera temprana los peligros o trastornos que puede presentar, así como la presencia de enfermedades <sup>3</sup>.

Por lo tanto el profesional de enfermería realiza la detección y facilita el diagnóstico e intervención oportuna con la finalidad de disminuir los daños, deficiencias y la discapacidad, para fomentar las acciones adecuadas y oportunas en el bienestar del niño, tal es así que los niños deben asistir a sus controles de CRED de acuerdo a su edad, teniendo en cuenta que en los primeros meses y años de vida son los padres quienes cuidan y velan por su

salud física y mental. Por ello es importante desarrollar una relación empática con la madre y/o cuidador del menor, a través de la comunicación cordial y clara con mensajes sencillos de entender, respetando sus creencias y costumbres, sin dejar de educar y disipar mitos o creencias falsas, enfatizando en una atención de calidad <sup>4</sup>.

En la etapa de la niñez, los lactantes se encuentran en un proceso de adaptación, de mayor riesgo y alta vulnerabilidad para adecuarse al medio ambiente y desarrollar trastornos y/o enfermedades, es a partir de esta etapa donde se inicia los cambios biológicos, cognitivos y motor del niño que la madre y familias algunas veces desconocen o presentan dudas sobre el óptimo y correcto desarrollo del menor, es así que se requiere que los profesionales de salud realicen una evaluación integral del niño, adecuada educación y una intervención integral y oportuna <sup>5</sup>.

En efecto la esencia de enfermería es el cuidado humanizado aplicada a la práctica cotidiana, que requiere de un valor personal agregado para el cuidado de la persona, familia y comunidad, volviéndose una filosofía de la profesión, su enfoque en el autocuidado, conservación y recuperación del estado de salud y anímico de la persona, permite establecer una relación terapéutica entre la enfermera, madre y/o cuidadora enfocada a las relaciones interpersonales a beneficio de la salud <sup>6</sup>.

Por ello, la satisfacción es considerada como un indicador de calidad de los servicios, en esta se visualiza cuando los profesionales de la salud, en el cual está comprometida el personal de enfermería, brindan cuidado individualizado y trato amable, en donde el usuario se siente satisfecho del cuidado y la satisfacción de sus necesidades <sup>7</sup>.

Según la OMS menciona que la calidad del servicio sanitario es lograr evidenciar que cada usuario, pueda adoptar la acción más apropiada para su estado de salud, adquiriendo una atención adecuada y oportuna, considerando los componentes internos y externos del servicio a fin de conseguir un mejor

resultado de su estado, minimizando los riesgos y/o efectos desfavorables, para lograr la satisfacción del usuario en dicho proceso <sup>8</sup>.

Considerando lo expuesto anteriormente, se llevó a cabo el estudio para lograr determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres.

## **1.2. Trabajos Previos:**

López B <sup>9</sup>: Realizó el estudio de investigación nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – 2014”, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de familia, el enfoque usado fue cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 81 madres y se utilizó la técnica encuesta e instrumento de formulario de tipo escala de Likert modificada, los resultados indicaron que del 100% (81) de la población encuestada, el 61% (49) se encuentran medianamente satisfecha, el 22% (18) se encuentran insatisfecha y el 17% (14) satisfecha, su conclusión fue que el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre la calidad de atención de la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo es de media a baja influyendo en el cumplimiento de la asistencia del niño para evaluación periódica.

Mendizábal S <sup>10</sup>, realizó el estudio de investigación Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros – Chosica 2014, siendo su objetivo establecer la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que ofrece la enfermera en dicho establecimiento de salud, realizando un estudio a nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal, para lo cual se contó con una población 44 madres, para ello uso la técnica encuesta y el instrumento la escala de Likert modificado, su resultado es el 75 % tienen una satisfacción media, 14% una satisfacción baja y el 12% una satisfacción alta, siendo la

conclusión que la mayor parte de madres encuestadas tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención media a baja referida a la consulta .

Cueva E, Vilca S <sup>11</sup>: Elaboró un estudio de investigación titulado “Cuidado de Enfermería al Niño en el consultorio de CRED desde la Percepción de la Madre”, teniendo como objetivo analizar la percepción de la madre sobre el cuidado que otorga el personal de enfermería al niño menor de cinco años en el servicio de crecimiento y desarrollo del Hospital Leoncio Prado de la ciudad de Huamachuco, realizando un estudio cualitativa descriptiva, la técnica consiste en realizar la recolección de análisis de datos continuos, la muestra fue constituida por ocho madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, realizando entrevista abierta, mediante la investigación se obtuvo como resultados que la mayoría de personal de enfermería omite la cortesía, interés, compromiso y profesionalismo, en dicho estudio se concluye que la percepción de las madres sobre los profesionales de enfermería se encuentra desmerecido y se ve reflejado en la insatisfacción y críticas que describen las madres no tan solo del control de crecimiento y desarrollo de niño sino también de otras áreas de dicho nosocomio.

Araujo C, Chinchay N. <sup>12</sup>: Realizó la investigación para determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años en los centro de salud Huaraz – 2014, el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y prospectivo, con el diseño no experimental y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 85 madres de los centros de salud en la ciudad Huaraz (correspondiente a los C.S. Nicrupampa y Huarupampa), llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la percepción de las madres y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual interviene en la preocupación cotidiana del profesional de enfermería en instruirse continuamente para que de esta manera se pueda lograr los estándares de calidad, en relación al cuidado humanizado y la interrelación enfermera con las madres de familia en las dimensiones estudiadas como técnica, humana y entorno.

Pretell L, 2013 <sup>13</sup>: Realizó el estudio titulado Percepción de las Madres acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Consultorio de CRED de la Red de Es Salud “San José” – 2013, el método es de tipo cuantitativo, aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 150 madres, utilizando el instrumento cuestionario y se llegó a la conclusión sobre la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, el 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27% (40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. La conclusión es que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable.

Pérez I, Sayón Y <sup>14</sup>: Realizaron en el año 2017 el estudio de investigación sobre los Factores Sociodemográficos y asistencia al control CRED en lactantes del centro de Salud I-3, 6 de octubre, Belén – 2017; con el objetivo de determinar los elementos relacionados al óptimo cumplimiento de asistencia al control de crecimiento y desarrollo (CRED) del niño menor de 1 año, en diversos establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSA) de la región Amazonas, Loreto y Pasco del Perú. El resultado es que las diversas variables sociodemográficas, se encuentran asociados significativamente al óptimo cumplimiento de los controles CRED del menor. La conclusión es que los factores socioeconómicos, cambios climatológicos, edad y grado de instrucción de la madre, influyen significativamente a la asistencia periódica del menor al control de crecimiento y desarrollo, así mismo el número de profesionales de enfermería que atienden en diversos centros de salud resulta insuficiente para que atienda a la población, causando mayor tiempo de espera, incomodidad, aburrimiento a las madres y niños.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

La Teoría Psicodinámica de Hildegard Peplau, se refiere a la enfermera como un ser capaz de lograr comprender su propia conducta a fin de ayudar a las demás personas a conocer sus dificultades y lograr los principios sobre las relaciones humanas, siendo importante el proceso interpersonal terapéutico que establece la enfermera hacia el paciente, describiendo cuatro fases de relación entre la enfermera y el paciente como es: orientación, identificación, explotación y resolución <sup>15</sup>.

La *orientación* está relacionada a la necesidad que tiene la madre y/o cuidador para identificar las potenciales o posibles dificultades que posee el niño en su desarrollo físico, motriz y psicológico, por ello busca ayuda profesional para que valore al niño y brinde un diagnóstico oportuno y adecuado; concerniente a la *identificación*, la madre busca de manera selectiva al profesional que se encuentra capacitado que pueda ayudarla y disipar sus interrogantes, acudiendo al consultorio de crecimiento y desarrollo en busca de la enfermera, la misma que se encuentra capacitada para evaluar, diagnosticar y determinar el desarrollo favorable del menor o alteración que pueda presentar <sup>16</sup>.

Teniendo en cuenta que la *explotación* se refiere a la utilización de la madre sobre los servicios que brinda el profesional de enfermería para disipar sus dudas y realiza preguntas constantes hasta entra en supuesto o dichos falsos que su niño no presenta y desea que el profesional centra su atención y tiempo en las preguntas que realiza a pesar que en ocasiones no corresponde a su edad del menor, es allí donde la enfermera educa a la madre y refuerza conocimientos.

*Resolución* se fundamenta en la creación y fomentación de capacidades de la madre, la misma que conforme asiste periódicamente a los controles de su niño, va disminuyendo sus temores y dudas, puesto que el profesional de salud educa y refuerza conocimientos sobre el cuidado de su niño, fomentando capacidades para atender las necesidades del menor y entender las etapas de su desarrollo y estimular las mismas, las cuales evolucionan de acuerdo a su edad y garantizar

un desarrollo óptimo, asimismo entiende los signos de alarma del niño para buscar ayuda oportuna <sup>17</sup>.

Las relaciones interpersonales es lo que a diario experimente el profesional de enfermería y se encuentra fundamentado en valores y aptitud que busca promover y proteger la salud, se sustenta en que las personas no se encuentran preparadas para identificar sus necesidades humanas por sí solas y por ello recurren al personal de salud. El profesional de enfermería, es el personal más accesible y capacitado para ayudar a potencializar capacidades e identificar los problemas del desarrollo que presente el niño a fin de utilizar diversos recursos para brindar una atención y diagnóstico oportuno; asimismo permite reconocer sus expectativas sobre la atención sanitaria que requieren, por ello la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la salud es posible cuando la enfermera se comunica con el paciente y forman una relación interpersonal terapéutica buscando el bienestar de la salud del paciente <sup>18</sup>.

La satisfacción del usuario es un objetivo importante en los servicios de salud actualmente porque permite evaluar los parámetros de atención brindada y el estado de la gestión de salud de los usuarios, logrando de esta manera calcular la sensación de bienestar y satisfacción de los mismos ante la atención otorgada para medir su expectativa con su experiencia <sup>19</sup>.

Ishikawa refiere que debe existir un mecanismo de guardia permanente de la normatividad y su aplicación en toda la institución que sea de utilidad e imprescindible para evitar posibles errores, alertando sobre debilidades para realizar recomendaciones, a fin de mejorar ciertos pasos del proceso en general para lograr la única meta del programa que es la satisfacción del usuario, que no es más que el agrado que consigue el mismo a través de sus deseos, necesidades y expectativas cumplidas en el servicio brindando <sup>20</sup>.

La Real Academia Española de la Lengua, precisa satisfacción como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón que responde enteramente al cumplimiento de un sentimiento, deseo o del gusto de la persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o asociación, que experimenta sus

necesidades y deseos saciados. Asimismo Evrard define que la satisfacción del usuario se establece como una perspectiva psicológica siendo el resultado de la compra y el consumo, comparando con la experiencia vivida, considerando que el cliente va unida a cada transacción específica, sin que ello haya experimentado personalmente anteriormente<sup>21</sup>.

Kotler y Armstrong, precisa que la satisfacción del cliente es la evaluación que realiza el mismo respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió sus necesidades y/o expectativas, sin embargo si ello no se cumple se producirá la insatisfacción, esto es derivada de una evaluación posterior de la atención y en función de las expectativas creadas del cliente, siendo el estado de animo de la persona que comparará el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas <sup>22</sup>.

Johnson y Fornell <sup>23</sup>, precisan que tiene una gran importancia en la actualidad definir satisfacción de los clientes la cual se relaciona en la calidad brindada y valor percibido asociado a la recomendación del servicio, por ello describe tres percepciones, la primera equivale al objetivo que la persona se traza y desea concretar, la segunda es el logro del objetivo clasificado en referencia al tipo de comparación brindada anteriormente, en la tercera explica el proceso de evaluación que el usuario brinda al servicio, la misma que se fundamenta en la percepción de dos estímulos como el resultado obtenido y la referencia o expectativa que se tuvo antes basándose en la comparación .

Fitzpatrick <sup>24</sup>, describe que existen motivos importantes en considerar que la satisfacción es una medida que brinda resultado en el proceso asistencial, siendo este el mejor indicador para el cumplimiento de los servicios que ofrece el proveedor, asimismo sirve como instrumento necesario para lograr evaluar las consultas que brinda el paciente a fin que tome una buena decisión y mejore su opinión sobre la atención brindada, por ello la satisfacción puede utilizarse metódicamente con fines de mejorar los servicios que ofrezca la organización, ante ello la importancia en que la población participe en la mejora de la calidad, permitiendo descifrar las expectativas que posee cada usuario en la atención de servicio, para mejorar la calidad de atención.

Tal es así la importancia de los cuidados que puede ofrecer el profesional de enfermería en los diversos servicios de salud, definiéndose calidad asistencial en la organización de los elementos que componen el sistema sanitario a fin de conseguir los mejores resultados en su salud y calidad de vida de las personas o usuarios, definiéndose con mayor precisión que es el esfuerzo de mejora de un servicio sanitario, la misma que implica la responsabilidad de todos los trabajadores que laboren en dicho servicio, permitiendo contemplar con perspectiva las experiencias, fracasos y éxitos que han realizado <sup>25</sup>.

Gestión de calidad, son las acciones programadas, planificadas y sistemáticas que son necesarias a fin de ofrecer confianza hacia un producto o servicio específico, el mismo que satisfará los requisitos de calidad; siendo la calidad total, es una estrategia de gestión cuya finalidad es que la organización pueda satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas propuestas de los usuarios, trabajadores, gerentes y sociedad en general, orientada básicamente a la obtención de resultados beneficios para ambas partes, promoviendo la innovación y mejoras continuas al servicio y/o atención que se brinda <sup>26</sup>.

Montgomery, define calidad como el grado en que los productos y servicios logran cumplir con las requerimientos de la población usuaria; especificando dos objetivos los cuales son propuestos por la organización y/o servicio teniendo en cuenta la gestión de calidad percibida por el usuario y/o cliente, por ello la organización planifica un diseño de servicio el cual debe incluir los parámetros de calidad, en la cual el usuario del servicio cumple sus expectativas, necesidades y creencias; según Juran define la calidad como la perspectiva interna y externa, es decir que está relacionada con el desempeño del producto o servicio que se brinda, el cual plantea como resultados la satisfacción de los clientes y esto evita las insatisfacción de los mismos <sup>27</sup>

De acuerdo a Donabedian, la calidad de la atención que percibe los usuarios en diversos establecimientos de salud está determinada por la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los resultados reales, por ello va a depender en gran parte de la información o expectativas sobre la prestación del servicio que se brinda al usuario, por ende existe la responsabilidad de los sistemas y profesionales de salud para conseguir la adecuación de la práctica clínica y la excelencia de la misma <sup>28</sup>.

Para evaluar calidad de la atención Donabedian establece 3 dimensiones: Estructura se refiere a las particularidades físicas que la organización y del sistema asistencial correspondiente al entorno que lo rodea como las instalaciones físicas, cantidad y calidad del personal, equipos e instrumentos, recursos económicos, instalaciones físicas, reglamentos y procedimientos a seguir. Proceso, concierne a las acciones del personal de salud para atender y tratar a los pacientes con una adecuada comunicación en términos claros y sencillos y la aplicación de procedimientos acorde con la atención requerida. Resultados es el cumplimiento de los indicadores de salud que se verá reflejado en la mejora de la salud o en la actitud y conocimientos que adoptan los pacientes a partir de la atención de salud que se brinde por el personal <sup>29</sup>.

En el presente estudio se evaluó las dimensiones de satisfacción y calidad en la cual se determinará además del nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año, la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED, siendo en el presente caso evaluado en el Centro de Salud San Martín de Porres del distrito de Trujillo, el cual permitirá conocer y especificar la problemática presentada y determinar posibles soluciones y la resolución de problemas a beneficio de la población usuaria y garantizar la atención de calidad en el servicio de salud.

En la niñez es una época de crecimiento y cambios frecuentes, teniendo edades más vulnerables por la adaptación al medio ambiente y a los cambios propios de su desarrollo encontrándose los niños menores de un año que se encuentran dependiente de sus padres puesto se encuentran en desarrollo de sus

habilidades físicas, cognitivas, motriz y psicológicas propias de su edad, el control de niño sano implica conjunto de acciones sistematizadas que realiza el profesional de enfermería, el cual tiene por objetivo lograr el bienestar del infante y acompañante a fin de contribuir a su crecimiento y desarrollo, basándose en la intervención de promoción de la salud, protección específica, diagnóstico, tratamiento oportuno y apropiado garantizando su atención los cuales se realiza en los niños recién nacidos a los dos, siete, catorce y veintiún días de nacidos, posteriormente cada mes hasta cumplir 12 meses de vida, hasta los dos años es cada dos meses y desde los tres años hasta los cinco es cada tres meses <sup>30</sup>.

En el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, se realiza la entrevista con la madre, exploración física céfalo caudal del niño, evaluación del crecimiento y desarrollo mediante la toma de las medidas antropométricas como el peso, talla, perímetro cefálico, educando sobre lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses de nacido del niño, pautas para la alimentación complementaria, inmunizaciones brindando educación sobre prevención de enfermedades, accidentes y situaciones propias de su edad, procediendo a la evaluación del desarrollo psicomotriz; fomentando las acciones preventivas de enfermedades, profilaxis de la anemia, pautas de estimulación temprana que ayudaran al desarrollo del niño <sup>31</sup>.

Por ello, es de suma importancia que los profesionales de enfermería brinde una adecuada atención que cubra las expectativas que se ha planteado la madre y/o cuidador, se disipen las dudas que tienen y el profesional de enfermería evalúe al niño de manera integral brindando un diagnóstico oportuno, siendo importante contar con participación activa de la madre, cuidador y familia, para lograr obtener los resultados deseados, a la vez lograr concientizar a los mismos, sobre la importancia de asistir oportunamente y periódicamente al consultorio de CRED de acuerdo a la programación otorgada para la adecuada atención, evaluación y educación que es la esencia del consultorio de CRED, asimismo es trascendental propiciar la atención integral del menor y satisfacer las expectativas de la madre y/o cuidador del menor para fomentar que regrese para su próximo control <sup>32</sup>.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres - Trujillo 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio:**

La calidad en la asistencia que brinda los diversos servicios de salud es sin duda uno de los más altos retos que asume el gobierno central, regional y local, siendo uno de los indicadores más altos que se desea obtener en cada servicio, el cual puede ser medido a través de la satisfacción del usuario, asimismo en los servicios sanitarios existe áreas que específicamente atiende un profesional de enfermería, fortaleciendo así la relación enfermera – paciente, por ello la importancia de poder fortalecer la calidad de atención que ejerce el profesional, puesto que el eje de los procesos de salud principalmente se centra en la vida de las personas, en la atención y cuidado que se presta al mismo, más aun sí se trata de niños menores de Un año, en donde la madre y/o cuidador realiza un papel fundamental porque es ella la que acude a los establecimientos de salud con su hijo para la realización de una evaluación integral de Crecimiento y Desarrollo de acuerdo a su edad y evaluar su desarrollo así como sus habilidades cognitivas, destrezas y desarrollo psicomotriz, permitiendo realizar una vigilancia de su desarrollo a fin de brindar a la madre y/o cuidador educación y orientación sobre el desarrollo de su niño.

Asimismo detectar oportunamente patologías, alteraciones físicas o psicomotriz que pudiese presentar el niño, a fin de lograr una detección precoz del problema y establecer acciones inmediatas para evitar la agudización de los problemas o de poner en riesgo la salud del menor.

El presente estudio se realizó tomando en cuenta la problemática presentada en los diversos centros de salud, incluyendo el Centro de Salud San Martín de Porres donde las madres manifiestan su insatisfacción en la atención que brinda el profesional de enfermería por diversos motivos y optan por asistir irregularmente a los controles de CRED de sus hijos menores de 1 año, alegando justificaciones carentes de sustento para el profesional de enfermería, el mismo que juega un papel importante en la atención del menor, demostrando así su perfil ético profesional y cualidades humanas a fin de garantizar una

adecuada atención, educación, evaluación y diagnóstico a bienestar del paciente. La finalidad del presente estudio es conocer la satisfacción o insatisfacción de las madres de familia que asisten al centro de salud San Martín de Porres para lograr identificar las causas de las mismas basado en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, esto a fin de buscar la mejora continua del profesional y autoridades de salud para lograr el bienestar de las madres y niños que asisten al consultorio de CRED.

**Aporte teórico:** En el estudio que se presenta, se resalta importancia de las teorías de enfermería como lo resalta Hildegard Peplau en la teoría de las relaciones interpersonales, Donabedian su teoría de calidad, las cuales nos permite ampliar nuestra visión del rol que realiza el profesional de enfermería, para la óptima ejecución de las actividades de la profesión y de esta manera asegurar una atención adecuada y oportuna en el consultorio de CRED.

**Aporte práctico:** Esta investigación se realiza a fin de evaluar y medir la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud San Martín y determinar la calidad de atención que ofrece los profesionales de enfermería en dicho servicio y de esta manera identificar los motivos que existe para contribuyen a la insatisfacción de las madres que acuden al consultorio de CRED; a fin de generar reflexión y discusión científico sobre los saberes previos y la práctica del profesional de enfermería para lograr contractarlo con los resultados y buscar mejorar el nivel de desempeño del profesional de enfermería.

**Aporte metodológico:** A través de los instrumentos utilizados se logró medir la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres, en relación a la calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería y de esta manera obtener resultados confiables y verdaderos, para aportar conocimientos en resolución de problemas y dificultades, partiendo de las causas que contribuyen a ello y fomentar la mejora continua de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

## **1.6. Hipótesis:**

H1.: El nivel de satisfacción se relaciona con la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres - Trujillo 2018.

Ho: El nivel de satisfacción no se relaciona con la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres - Trujillo 2018.

## **Objetivos:**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018.

### **1.6.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de la madre de los niños menores de 1 año del consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018.
- Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres, 2018.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

**2.1.1. Metodología:** No experimental

**2.1.2. Tipo de estudio:** Prospectivo - Descriptivo

### **2.1. Variables y operacionalización de variables**

#### **2.2.1. Variables:**

- Satisfacción de las madres
- Calidad de atención en el consultorio de CRED

**Variable dependiente:** Satisfacción de las madres

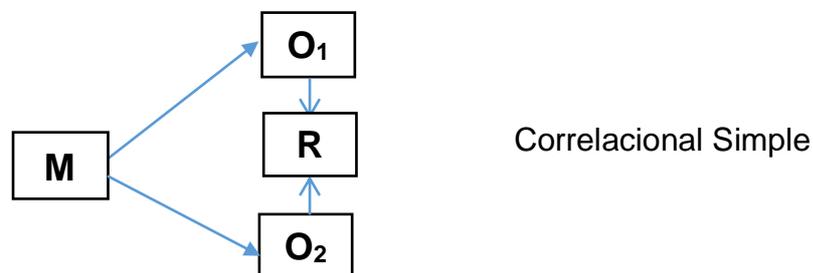
**Variable independiente:** Calidad de atención en el consultorio de CRED

### 2.1.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de las madres	Es la percepción que tiene la usuaria de la atención que le han brindado, la cual ha alcanzado o superado sus expectativas que tenía anteriormente <sup>33</sup> .	A continuación se detalla las dimensiones de satisfacción en relación a la teoría planteada por Peplau, según detalle:  Orientación Identificación Explotación Resolución	Según cuestionario del Nivel de satisfacción	Satisfacción Alta 36-45 puntos  Satisfacción media 26-35 puntos  Satisfacción de baja 15 – 25 puntos	Cualitativa  Ordinal

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención.	Es el proceso en el cual el profesional de salud controla y trata de optimizar los recursos y condiciones para lograr ayudar eficiente y adecuadamente al usuario y de esta manera efectivizar el impacto deseado en los mismos <sup>34</sup> .	Se especifica las dimensiones de calidad de atención, según detalle:  Estructura Proceso Resultado	A fin de medir la variable de calidad de atención se utilizó un cuestionario y se establecieron las categorías que a continuación se detallan:  Calidad de Atención Alta Calidad de Atención Medio Calidad de Atención Baja	Calidad de Atención Alta 36 a 45 puntos.  Calidad de Atención Media 26 -35 puntos.  Calidad de Atención Baja 25-15 puntos.	Cualitativa  Ordinal

El estudio de investigación realizado es cualitativo, tipo descriptivo y de corte transversal.



Donde:

M: Madres de niños menores de 1 año

O<sup>1</sup>: Satisfacción

O<sup>2</sup>: Calidad de atención

R: Relacionado

### 2.3. Población y muestra

**Población:** La población del presente investigación está conformada por 382 madres de los niños menores de 1 año que acuden diariamente al servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Martín de Porres en el Distrito de Trujillo, año 2018.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por 77 madres de familia que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Martín de Porres del distrito de Trujillo.

**Muestreo:** No probabilístico

**Unidad de análisis:** Madres de familia de menores de 1 año

**Criterios de Inclusión:**

- Madres con niños menores de 1 años que asisten al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Martín de Porres.
- Madres de niños menores de 1 año que tienen de 3 a más controles de crecimiento y desarrollo, incluyendo los controles de recién nacido.
- Madres que desean participar del presente estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Las madres de niños mayores de 1 año que asisten al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Martín de Porres.
- Madres de niños menores de 1 año que tienen menos de 3 controles de crecimiento y desarrollo.
- Madres de familia con limitaciones físicas y mentales.
- Madres de familia que no acepten participar en la presente investigación.

**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

**Técnica:** En el presente trabajo de investigación se realizó la entrevista personalizada como técnica para la recolección de datos.

**Instrumento:** Se elaboró y aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos, los cuales fueron anónimo.

El instrumento de satisfacción de madres de niños menores de 1 año, es una escala de tipo Likert, está conformada cuenta con 15 ítems y su escala de valoración consta de 3 alternativas como siempre que equivale a 3 puntos, a veces que equivale a 2 puntos y nunca que equivale a 1 punto, motivo por el cual los ítems están basado en 4 fases de relación de acuerdo a la teoría de enfermería utilizada:

- Orientación: constituida por 5 ítem correspondientes a las preguntas 2,3,4,8,5.
- Identificación Constituida por 4 ítem correspondientes a las preguntas 1,6,7,11.

- Explotación: Constituida por 4 ítem correspondientes a las preguntas 9,10,13,12.
- Resolución: Constituida por 3 ítem correspondientes a las preguntas 10,14,15.

Asimismo, según los rangos de puntajes alcanzados se establecieron las siguientes categorías.

- Satisfacción Alta 36-45 puntos
- Satisfacción medio 26-35 puntos
- Satisfacción de baja 15-25 puntos

El instrumento de atención de calidad se fundamenta en 3 dimensiones planteadas por Donabedian y se encuentra conformada por 15 ítems de escala de tipo Likert, la valoración consta de 3 alternativas como siempre que equivale a 3 puntos, a veces que equivale a 2 puntos y nunca que equivale a 1 punto.

- Estructura: Constituida por 4 ítem correspondientes a las preguntas 1.2.3,11
- Proceso: Constituida por 6 ítem correspondientes a las preguntas .4.5.6.7.12.13
- Resultados: Constituida por 5 ítem correspondientes a las preguntas 8.9.10.14.15

Asimismo, según los rangos de puntajes alcanzados se establecieron las siguientes categorías.

- Calidad de Atención Alta 36 a 45 puntos.
- Calidad de Atención Media 26 -35 puntos.
- Calidad de Atención Baja 15-25 puntos.

**Validez:** Se realizó la validez del presente contenido del estudio de investigación con juicio de expertos conformado por tres enfermeros, que se desempeñan en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, quienes examinaron los ítems de coherencia a la definición conceptual de las variables, alcanzando

recomendaciones y sugerencias, las cuales se han tomado en cuenta para el desarrollo definitivo de los instrumentos.

**Confiabilidad:** En el estudio se aplicó la prueba de consistencias de instrumentos de acuerdo a cada variable como es la valoración de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y calidad de atención en el consultorio de CRED mediante la prueba de ALFA de CRONBACH, se logró obtener el resultado para la primera variable de satisfacción  $\alpha = 0.822 > 0.80$ , considerándose de esta manera el instrumento confiable y para la segunda variable concerniente a calidad de atención se obtuvo el puntaje de  $\alpha = 0.879 > 0.80$ , considerándose de esta manera el instrumento confiable.

**2.4.1. Prueba piloto:** Se aplicaron un instrumento para cada variable y se eligieron a diez (10) madres de familia de niños menores de 1 año que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el Centro de Salud San Martín de Porres, a fin de lograr verificar la adecuada comprensión de las preguntas formuladas en los instrumentos así como el tiempo promedio de cada encuesta, lo que permitió adecuar dichos instrumentos.

**2.4.2. Procedimiento de recolección de datos:** Para lograr obtener los datos se aplicó el instrumento la encuesta, por medio de un cuestionario, el cual fue elaborado uno por cada variable. (Anexo N° 03 y N° 04)

**2.5. Métodos de análisis de datos:** En los métodos utilizados en la presente investigación se empleó procesos estadísticos, tales como <sup>(35)</sup>:

a) Medidas de Tendencia Central

La Media Aritmética: Esta medida permite hallar el promedio del puntaje obtenido en los cuestionarios.

Su fórmula es la siguiente:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Donde:

$\bar{X}$  Media Aritmética

$\Sigma$  = sumatoria

$X_i$  = Datos de cada muestra de estudio

$n$  = Tamaño de la muestra de Estudio

### a) Medidas de Variabilidad

**Desviación Estándar:** Esta prueba se utiliza para lograr medir el valor de normalidad en la distribución de los datos obtenidos en el presente estudio concordancia con la media aritmética, para ello se tiene en cuenta los valores extremos máximo y mínimo. Su fórmula es la siguiente:

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde:

$S$  = Desviación estándar

$\sum$  = Sumatoria

$x_i$  = Datos de la muestra de estudio

$\bar{X}$  = Media aritmética

$n$  = Muestra de estudio

**Coefficiente de Variabilidad:** Mediante esta prueba se logra determinar el nivel de homogeneidad de nuestro grupo de madres en estudio, para ello se utilizó la siguiente formula:

$$C.V. = \frac{S}{\bar{x}} \times 100\%$$

Donde:

$C.V.$  = Coeficiente de variabilidad

$S$  = Desviación estándar

$\bar{X}$  = Media aritmética

### C) Prueba de hipótesis:

**Chi cuadrado:** Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas <sup>(36)</sup>. Su fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow X_v^2$$

Para estimar el grado de asociación entre variables, se utilizó la prueba chi-cuadrado o una razón de verosimilitud, partiendo de la hipótesis, siendo éstas variables independientes:(Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula).

**2.6. ASPECTOS ÉTICOS:** El presente estudio de investigación se encuentra relacionada en los elementos esenciales de ética, orientados a la dirección de la investigación del estudio, considerando el proceso continuo en la aplicación de procedimientos, protegiendo los derechos de paciente a fin de obtener resultados reales para la presente utilizando para ello los principios éticos como:

Autonomía a través del consentimiento informado luego de haber explicado de manera clara y sencilla el tipo de investigación a realizar, en el cual la madre acepta participar en la encuesta de manera voluntaria, respetando su percepción y opinión personal.

Beneficencia puesto que el beneficio que se plantea en la investigación permitirá al profesional de enfermería reflexionar sobre el desarrollo de su trabajo y calidad en la atención que se brinda.

No maleficiencia puesto que la aplicación de la encuesta no busca perjudicar al personal profesional que labora en el salud del Centro de Salud San Martin de Porres al contrario busca ayudar a que se pueda realizar una mejor labor a través de la autonomía y reflexión.

El principio de justicia incluye el derecho de un trato justo a las personas antes, durante y después de la investigación, por ello se protege en todo momento la privacidad de los pacientes que participaron del presente proyecto de investigación <sup>37</sup>.

### III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 1:** Frecuencias de la satisfacción de las madres en el consultorio de CRED del centro de salud San Martín De Porres – Trujillo – 2018

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	34	44,2
Media	43	55,8
Total	77	100,0

**FUENTE:** Escala de valoración de satisfacción percibida por el usuario

**Tabla 2:** Calidad de atención en el consultorio de CRED del centro de salud San Martín De Porres – Trujillo – 2018

CALIDAD DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	19	24,7
Media	57	74,0
Baja	1	1,3
Total	77	100,0

Fuente: reporte de resultados SPSS versión 25

**Tabla 3:** Relación de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención en el consultorio de CRED del centro de salud San Martín De Porres

Calidad de atención		Satisfacción de las madres			Total	X <sup>2</sup>	P	Coeficiente de contingencia
		Media	Alta					
<b>Alta</b>	N°	4	15	19	12.825	0.002	0.378	
	%	9.3	44.1	24.7				
<b>Media</b>	N°	38	19	57				
	%	88.4	55.9	74.0				
<b>Baja</b>	N°	1	0	1				
	%	2.3	0.0	1.3				
<b>Total</b>	N°	43	34	77				
	%	100	100	100				

Fuente: reporte de resultados SPSS versión 25

**Tabla 4:** Coeficiente de contingencia de la relación de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención

	Valor	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	,378	,002
Nº de casos válidos	77	

**FUENTE:** Escala de valoración de satisfacción percibida por el usuario

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad lograr determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo – 2018, motivo por el cual a continuación se analizará los resultados descritos anteriormente.

Tabla N° 01: Se presenta los datos concerniente a la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año que asisten al consultorio de Crecimiento y desarrollo del niño en el Centro de Salud San Martín de Porres del Distrito de Trujillo, teniendo como resultados que el 34% de la población encuestada indica una satisfacción alta y el 43% indica una satisfacción media. Demostrando de esta manera que los resultados abarca a la mayoría de madres se encuentran satisfechas sobre la atención percibida por el profesional de enfermería; sin embargo defieren de la investigación realizada por Lopez B.<sup>9</sup>, quien estudió el “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa de Lima – 2014”, teniendo como resultados que de las 81 madres que conformaron el 100% del estudio el 17% (14) se encuentran satisfecha, el 61% (49) se encuentran medianamente satisfecha y el 22% (18) se encuentran insatisfecha.

Actualmente es utilizada satisfacción como indicador de calidad, el cual sirva para lograr evaluar las intervenciones que se realiza en los diferentes servicios sanitarios que se brinda a la ciudadanía, siento éste un referente para la mejora continua.

Tabla N° 02: Se valora calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño en el Centro de Salud San Martín de Porres, obteniendo como resultado que el 24.7% indica una alta calidad de atención, el 74% calidad de atención media y el 1% calidad de atención baja; estos resultados se relacionan con los conseguidos en la investigación que realizó Pretell L.<sup>13</sup>, titulado Percepción de las Madres acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Consultorio de Cred de la Red de Es Salud “San José” – 2013, consiguiendo como

resultados que el 31% considera la atención que brinda el profesional de enfermería como favorable, el 50 % distingue que la atención como medianamente favorable y el 19% lo considera desfavorable.

En está grafica se observa los puntajes que se han logado obtener del estudio realizado, encontrándose repartidos solo en dos niveles. Del cual el 44.2% brinda como resultado una calidad de atención Alta correspondiente al 100% de la muestra utilizada y el 55.8% de la población encuestada manifestaron una calidad de atención media y el 1.3% calidad de atención baja. Estos resultados difieren de los obtenidos por Mendizabal S., en su estudio realizado “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014”, en la cual obtuvo del 100% de la muestra obtenida el 14% refería tener una satisfacción baja, satisfacción media el 75 % y una satisfacción alta el 12%, llegando a la conclusión que la mayor parte de madres encuestadas tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención media a baja referida al servicio que brinda el personal de enfermería.

Tabla 03: Se determina la relación que existe entre la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención en el servicio de CRED del Centro de Salud San Martin, teniendo como resultado que el 44.2% refieren tener un nivel satisfacción alta cuando la calidad de atención es alta 24.7% y un 55.8% refieren tener una satisfacción media cuando la calidad de atención es media 74% y el 1.3% refiere tener una calidad baja. Esto se logra después de a aplicar las pruebas estadísticas respetivas determinado a través de la prueba chi-cuadrado que las variables son dependientes:(Si  $p < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula, toda vez que sí existe relación entre las variables de satisfacción de las madres y calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Centro de Salud San Martin de Porres del Distrito de Trujillo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se logra determinar que los factores que influyen en la satisfacción de las madres de niños menores de 1 año, no solo se relaciona a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED, puesto que hay diferentes componentes internos y externos al establecimiento de salud San Martín de Porres que influye en las madres y pacientes que asisten a dicho nosocomio, que puede ser la infraestructura, mobiliario, tiempo de espera, falta de ticket de atención, etc., lo cual tuvo repercusión en los resultados obtenidos en el presente estudio.

Tabla N° 04: Se muestra el tamaño del efecto de las variables en estudio, encontrando que el coeficiente de contingencia es de 0.378 es decir existe una moderada relación entre satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención en el servicio CRED del Centro de Salud San Martín, determinando de esta manera la aceptación de la hipótesis planteada al rechazar la hipótesis nula.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó la relación entre el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año y la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018. ( $X^2_{(2)} = 12.825$ ,  $P=0.002<0.05$ ).
- Se identificó que el nivel de satisfacción de la madre de los niños menores de 1 año se encuentra en un nivel medio (55.8%) en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018.
- Se determinó la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres es medio 55.8%.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

- Los estudiantes y/o personal de salud aún deben de continuar con los estudios de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el Consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto que esta población es vulnerable a cambios.
- El personal de enfermería debe motivarse y ofrecer una atención de calidad en su desempeño profesional en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, enfocada a la promoción y prevención de enfermedades para beneficio de la población especialmente de los niños, desarrollando la mejora continua.
- El profesional de enfermería que presta atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, deberá promover una atención integral del niño y superar las expectativas planteadas por la madre en relación a la atención recibida, aplicando para ello los principios éticos.

## REFERENCIAS

1. Caizabanda L, Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 [Tesis para obtener el Título de Enfermera]. Ecuador: Universidad Nacional de Guayaquil; 2015.
2. Sánchez A. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Lima: INEI; 2015.
3. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de Cinco Años 2017.
4. Valverde I, Mendoza N, Peralta C. Enfermería Pediátrica. 1era. Ed. México: Editorial El Manual Moderno; 2013.
5. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la vigilancia del desarrollo infantil (0-6 años) en el contexto de Atención de Enfermedades Prevalentes de la Infancia. Washington. OPS; 2011.serie OPS/FCH/HL/ 11.4.E)  
Disponible: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-vigilancia-desarrollo-infantil-aiepi-2011.pdf>
6. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado Humanizado de Enfermería según la Teoría de Jean Watson, Servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev. Enferm Herediana [revista de internet] 2016. [acceso el 24.01.2018]; 9(2).  
Disponible:<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
7. Sobeida M, Blaquez M, Quezada Z. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Red Med uv. México. 2014
8. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Quiroz A, Gomes M. Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino [revista de internet] 2014. [acceso el 02.02.2018]; 22(3): 454-60.
9. Lopez B, Nivel de satisfacción de las madres de niño/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima – Perú 2014 [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería].Iquitos: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima; 2015|. URL disponible:[www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

10. Mendizabal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014 [Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
11. Cueva E, Vilca S, Cuidado de Enfermería al Niño en el consultorio de CRED desde la Percepción de la Madre. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2017.
12. Araujo C, Chinchay N, Percepción de Madres sobre Calidad de Atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo del Niño Menor de 5 años – Centros de Salud Huaraz – 2014. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Enfermería]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz 2014; 2014.
13. Pretell L, Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San Jose” – 2012. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima; 2013.
14. Perez I, Sayon Y: Factores Sociodemográficos y Asistencia al Control CRED en Lactantes del Centro de Salud I- 3, 6 de octubre, Belen 2017. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana. Iquitos; 2015].
15. Galvis A. Teorías y Modelos usados en la Enfermería. Rev. Cuid. [revista de internet] 2015 [acceso el 10.03.2018]; 6(2): 1108-20.  
Disponible: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/172/471>
16. Peplau H. Relaciones Interpersonales en Enfermería. Vol. 1. España. Ed. Salvat Editores SA; 1990.
17. Naranjo Hernández; Rodríguez M. Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana Enfermer [revista de internet] 2016 [acceso 20 de marzo de 2018]; 32(4).  
Disponible: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986/21>
18. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Rev-DCIN. [revista de internet] 2011. [acceso 25.03.2018]; 34 (2).  
Disponible: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

19. Sotomayor L, Ceron Maria, et al. Satisfacción con la atención de salud. Rev. Medica del instituto Mexicano de Seguro Social, [revista de internet] 2008. [acceso 28.03.2018]; 46(2).  
Disponible en: <http://www.redalyc.org, /articulo.oa?id=457745520003>.
20. Quispe G, Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Rev. Dialnet [revista de internet] 2016. [acceso 01.04.2018]; 10 (37).  
Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
21. Rey C. La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Rev. Anales de documentación [revista de internet] 2000. [acceso el 20.03.2018]; 3 (3): 139-153  
Disponible: file:https:///C:/Users/ Downloads/2451-11741-1-PB.PDF.
22. Chiavenato I, Introducción a la teoría general de la administración. Ed. 7ma. Mexico: Edt. McGraw-Hill Interamericana; 2004.
23. Salinas J, Gonzales H. Evaluación de la calidad de atención y orientación psicológica: Conceptos e Indicadores. Periódicos Electrónicos en Psicología, 2006. Psicol. Am. Lat. N° 8, México 2006.
24. Jaraiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencias Política.2013; Núm. 32: 161-181  
Disponible en: [file:///C:/Users/FELIX/Downloads/37592-117666-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/FELIX/Downloads/37592-117666-1-PB%20(4).pdf)Malagón L, Galán M. Garantía de Calidad en Salud. 2da. Edición. Colombia: Edt. Médica Panamericana; 1996.
25. Gallardo F, Calidad de Servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de Enfermería. Rev. Enfermería Global, [revista de internet] 2014. [acceso el 24.01.2018]; Vol. 36.
26. Escalante E. Análisis y mejoramiento de la calidad. 2 (8). México: limusa. Edit. Limusa S.A. de CV Grupo Noriega Editores; 2016.
27. Torres S. y Vásquez C. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: caracterización y análisis. Compendium [revista de internet] 2015 [acceso el 08.05.2018]; N° 35.  
Disponible:[http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)
28. Gonzales H. Calidad de atención. Atlantic International University. Rev. Atlantic [revista de internet] 2017 [acceso el 10.05.2018]; 22(2)  
Disponible: <https://www.aiu.edu/spanish//StudentPublications.html>

29. Cepeda M. Calidad Asistencial en la Atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. Telos [revista de internet] 2005. [acceso el 20.05.2018]; Vol. 7 (1).  
Disponible en: [http://www.redalyc.org/articulo.oa?id\\_99318830002](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id_99318830002)
30. Donabedian A. Los siete pilares de la calidad. Rev. Calidad asistencial [revista de internet] 2001 [acceso el 15.05.2018], 16 (6), 100. (Artículo).
31. Fernández M. Calidad Asistencial en Atención Primaria. Rev. Clínica de Medicina de Familia, Vol. 1, núm. 6, febrero 2007, pp. 254- 255, -Albacete España.
32. Medina F, Crespo C. Cuidado holístico del niño y del adolescente. 1 edición. Madrid: edición FUNDER; 2012.
33. Lavado C. La teoría de factores en la satisfacción del cliente. Rev. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 1998; vol. 4 (1):53-80.  
Disponible:file:///C:/Users/FELIX/Downloads/Dialnet/TeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf
34. Valihourat J. Manual de Control de la Calidad. Vol. 1 (2), España Editorial Reverte; 2005.
35. Hernández R, Fernández C. y Baptista M. Metodología de la Investigación (3ra edición). México D.F.: Mc Graw Hill.2003.
36. Hernández R, Fernández C. y Baptista M. Metodología de la Investigación (5ta edición). México D.F.: Mc Graw Hill.2010.
37. Lolas F. Bioética El dialogo moral en las ciencias de la vida, Chile. Editorial Unversitaria S.A. 1998.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Quien suscribe \_\_\_\_\_ identificado con  
DNI N° \_\_\_\_\_ de profesión \_\_\_\_\_, ejerciendo  
actualmente como \_\_\_\_\_

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación, el instrumento de la Tesis: Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo – 2018, realizado por la alumna: Génesis Madeleing García Lizárraga.

Luego de hacer las observaciones correspondientes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

<b>EVALUACIÓN</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
Congruencia de ítems				
Amplitud del contenido				
Redacción de los ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

## ANEXO N° 02

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN RELACION A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED

Elaborado: Mendizabal S. Modificado por: Génesis García Lizárraga

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta será **anónima** y será de carácter confidencial, motivo por el cual solicitó marcar con X la alternativa que considere correcta a cada pregunta de acuerdo a su opinión personal, motivo por el cual deberá responder cada una de ellas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

**Responda colocando X en cada casillero**

#### DATOS GENERALES NIÑO:

Edad: \_\_\_ meses   
\_\_\_ año

#### DATOS GENERALES DE LA MADRE

Grado de Instrucción:

- Ninguna
- Primaria
- Secundaria
- Superior no universitaria
- Superior universitaria

N°	PREGUNTAS:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>El personal de enfermería</b>				
1	Saluda y se despide de usted usando el nombre de su hijo o de usted.			
2	Se encuentra debidamente uniformada y arreglada.			
3	Considera usted que el tiempo de espera para su atención es adecuado			
4	Durante la atención de su hijo (a) la enfermera se dirige a usted con respeto y cortesía			
5	Es fácil tener un dialogo amable y cortés con la enfermera			
6	Le informa sobre el crecimiento y desarrollo de niño (a) de acuerdo a su edad			

7	La enfermería está pendiente de la seguridad de su niño (a) y lo tranquiliza durante su atención.			
8	Le orienta sobre los cuidados que debe brindar a su niño de acuerdo a su edad.			
9	La enfermera fomentan actividades de educación que promuevan la salud de su niño (a), sobre: lactancia materna, Alimentación complementaria, etc.			
10	Le explica la importancia de asistir a los controles de CRED de su niño (a )			
11	La enfermera le escucha atentamente todas sus preguntas o dudas sobre el desarrollo de su niño.			
12	La Enfermera responde de manera clara y comprensible a sus dudas.			
13	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la deriva a otros servicios como medicina, nutrición, odontología, psicología.			
14	Usted pone en práctica las recomendaciones que brinda la enfermera.			
15	Está usted Satisfecho con la atención recibida en el consultorio de CRED.			

**PUNTAJE:**

Satisfacción alta 1 a 15 puntos

Satisfacción media 16-30 puntos

Satisfacción baja 31-45 puntos

## ANEXO N° 03

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED

Elaborado: López B. Modificado por: Génesis García Lizárraga

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta será **anónima** y será de carácter confidencial, motivo por el cual solicitó marcar con X la alternativa que considere correcta a cada pregunta de acuerdo a su opinión personal, motivo por el cual deberá responder cada una de ellas de manera veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

#### DATOS GENERALES NIÑO:

Edad: \_\_\_ meses   
\_\_\_ año

#### DATOS GENERALES DE LA MADRE

Grado de Instrucción:

- Ninguna  
 Primaria  
 Secundaria  
 Superior no universitaria  
 Superior universitaria

N°	PREGUNTAS:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>El personal de enfermería:</b>				
1	El ambiente del consultorio de CRED es limpio ordenado y adecuado para la atención de su niño (a).			
2	Observa usted que el consultorio de CRED cuenta con los instrumentos necesarios (campana, linterna, juguetes, dibujos) para la atención de su niño (a).			
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a)			
4	Realiza el examen físico del menor, evaluando desde la cabeza a los pies.			
5	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a) como motricidad gruesa y fina, control de postura y coordinación.			

6	Registra en el carnet el peso y talla de su niño (a) explicándole su evolución.			
7	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a)			
8	Educa sobre la importancia de la lactancia materna y posiciones de amamantamiento.			
9	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a)			
10	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.			
11	Le proporciona algún material educativo para fomentar el cuidado y conductas saludables para su niño (a).			
12	Se preocupa por conocer sus razones de su inasistencia o retraso a los controles de su niño (a).			
13	En su carnet de control de su niño (a) siempre colocan la fecha de su próxima cita.			
14	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.			
15	Se siente cómoda y segura con la atención que brinda la enfermera a su niño (a)			

**PUNTAJE:**

Calidad de Atención alta 31 a 45 puntos

Calidad de Atención medio 16-30 puntos

Calidad de Atención bajo 1-15 puntos

## ANEXO Nº 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **TITULO DEL PROYECTO:**

Satisfacción de las Madres de Niños Menores de 1 Año en Relación a la Calidad de Atención en el Consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín De Porres – Trujillo – 2018

#### **PROPOSITO:**

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el Consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo 2018.

**AUTORA:** Génesis Madeleing García Lizárraga

Yo \_\_\_\_\_ identificada con DNI \_\_\_\_\_ Declaro de haber sido informada sobre el propósito del presente estudio y comprendo que mi participación es voluntaria, acepto participar y me comprometo a responder con veracidad a cada una de las preguntas planteadas en las encuestas planteadas.

Por parte de la investigadora se compromete a guardar la confiabilidad de la información brindada.

En tal sentido, a continuación firmo en señal de aceptación voluntaria.

---

Firma

## ANEXO Nº 05

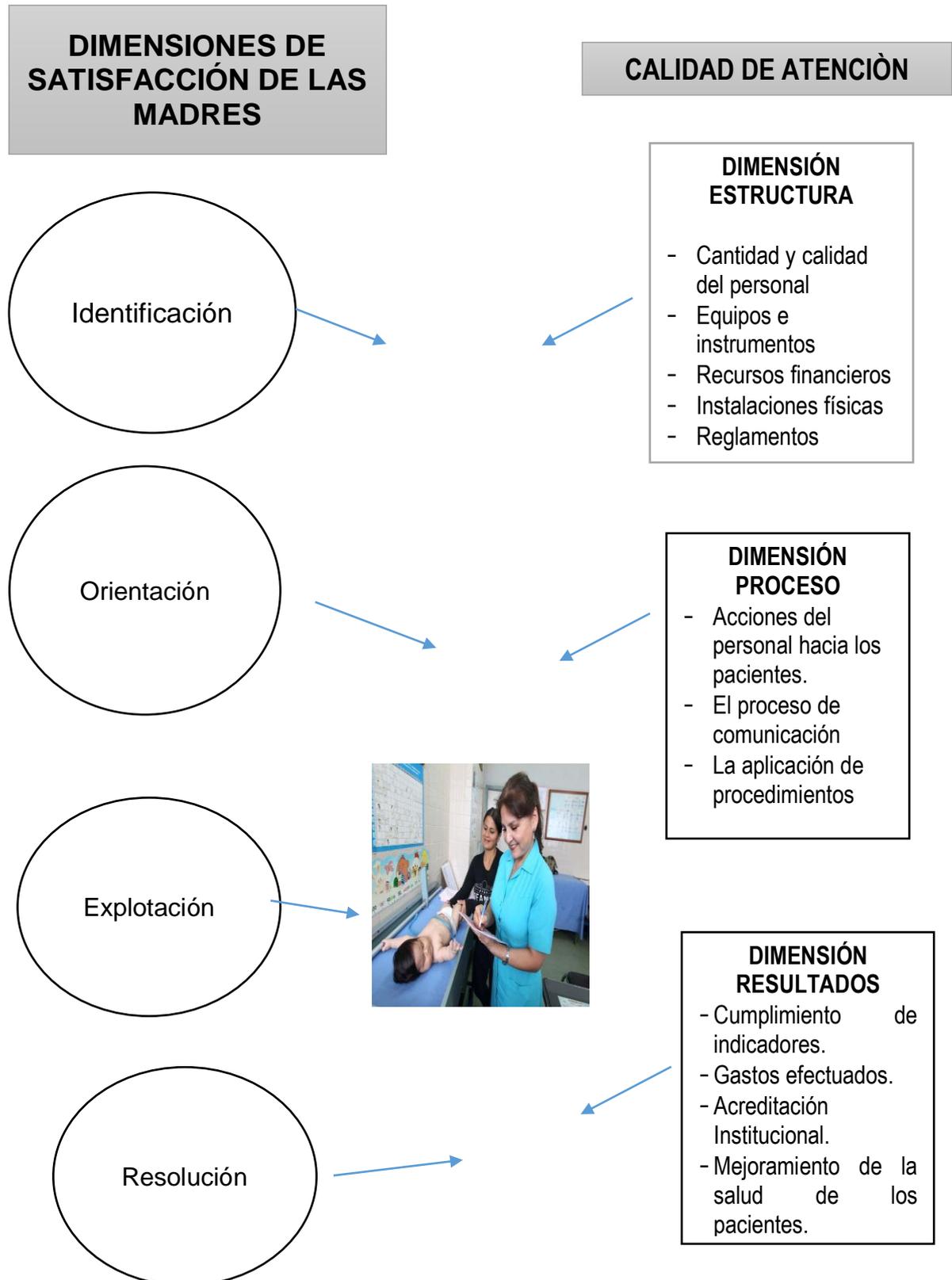
### CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

N = 382; para lo cual se aplicó la siguiente formula

Z	1.96	95%
$\sigma$	10	
D	2	
N	382	

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{(N-1)D^2 + Z^2\sigma^2} = 77$$

## ANEXO Nº 06



## ANEXO N° 07



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Trujillo, 20 de setiembre del 2018

**OFICIO N° 192 - 2018/UCV - FFCCMM - EAPE**

SRA.

**DRA. TATIANA PAREDES LOPEZ**

Jefa del Establecimiento C.S San Martín de Porres

Presente:

**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

Es grato dirigirme a Ud. a través del presente, para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de la Escuela de Enfermería y el mío propio. El motivo del documento es para solicitarle permita el desarrollo del Proyecto de Tesis titulado **"SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD SAN MARTÍN DE PORRES TRUJILLO - 2018"** por lo que pido a su digno despacho se sirva autorizar el permiso correspondiente para la aplicación de encuestas, a la alumna que a continuación detallo:

- **GARCIA LIZARRAGA, GENESIS MADELEING**

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*El Comandante*  
**DRA. MARIA ELENA GAMARRA SANCHEZ**  
Directora de la Escuela de Enfermería

Cc.: Archivo  
MGS/bcc

CAMPUS TRUJILLO  
Av. Larco 1770.  
Tel.: [044] 485 000. Anx.: 7000.  
Fax: [044] 485 019.

*16:06 21/09/18*  
*appt*



Fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

**ANEXO N° 08**

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE LA MADRE**

Madre	I <sub>1</sub>	I <sub>2</sub>	I <sub>3</sub>	I <sub>4</sub>	I <sub>5</sub>	I <sub>6</sub>	I <sub>7</sub>	I <sub>8</sub>	I <sub>9</sub>	I <sub>10</sub>	I <sub>11</sub>	I <sub>12</sub>	I <sub>13</sub>	I <sub>14</sub>	I <sub>15</sub>
1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
6	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
7	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
8	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3
9	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
10	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1

**FÓRMULA:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|, \text{ donde } K = \text{número de ítems}$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left| 1 - \frac{4.056}{17.389} \right|$$

$$\alpha = 0.822$$

Como  $\alpha = 0.822 > 0.80$ , el instrumento se considera como confiable.

## ANEXO Nº 09

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

Madre	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2
3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2
4	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2
5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3
6	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3
7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2
8	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2
9	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3
10	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	3	2

**FÓRMULA:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right|, \text{ donde } K = \text{número de ítems}$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left| 1 - \frac{4.856}{2.667} \right|$$

$$\alpha = 0.879$$

Como  $\alpha = 0.879 > 0.80$ , el instrumento se considera como confiable.



