



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de  
satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo,  
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Cana Quispe, Lola Georgina (ORCID: 000-0003-0044-1888)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por darme todo lo valioso en esta vida, mis hijos que es lo más grandioso de mi existencia, me brindaron su apoyo, comprensión, tuvieron tolerancia e infinita paciencia, para permitir así llevar adelante un proyecto que pasó de ser una meta personal a otro emprendimiento más de familia. A ellos, mi infinito cariño y gratitud, a DIOS que siempre derrama bendición, e hizo que mis seres queridos sigan aquí conmigo en mi camino.

A mis Padres, por su incondicional apoyo, paciencia, cuidado y amor. por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien

A mis Hermanos, quienes demuestran en todo momento apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder realizar la elaboración de mi tesis que me permitió alcanzar un importante logro personal. A mis docentes de la maestría por sus sabias enseñanzas y a Dios por iluminar mis acciones y darme fuerzas necesarias para culminar mis metas trazadas en mi vida.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III.MÉTODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Validez de contenido a través de juicio de expertos</i> .....	20
Tabla 2: <i>Estadística de la fiabilidad de la calidad de atención</i> .....	22
Tabla 3: <i>Estadística de la fiabilidad de nivel de satisfacción del usuario</i> .....	22
Tabla 4: <i>Variable Calidad de Atención</i> .....	26
Tabla 5: <i>Dimensión Humana</i> .....	27
Tabla 6: <i>Dimensión Técnico - Científica</i> .....	28
Tabla 7: <i>Dimensión de Entorno</i> .....	29
Tabla 8: <i>Variable Nivel de Satisfacción</i> .....	30
Tabla 9: <i>Dimensión Calidad Técnica</i> .....	31
Tabla 10: <i>Dimensión Confianza</i> .....	32
Tabla 11: <i>Pruebas de normalidad</i> .....	33
Tabla 12: <i>Correlaciones</i> .....	34
Tabla 13: <i>Correlación dimensión humana, variable nivel de satisfacción</i> .....	35
Tabla 14: <i>Correlación dimensión técnico-científico, variable nivel de satisfacción</i> ...	36
Tabla 15: <i>Correlación dimensión Humana, variable nivel de satisfacción</i> .....	38

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, cuenta con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, en el que el objetivo principal fue determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021, en una muestra de 55 madres con sus menores hijos, quienes asisten a las revisiones regulares en el área de CRED del centro de salud de Acomayo, en el departamento del Cusco. La calidad de atención y el nivel de satisfacción se midió con un cuestionario que nos ayudó a entender las carencias en los diferentes procedimientos del área que es materia de estudio, igualmente se evidenció que la atención del personal de salud influye en la satisfacción de las madres, esto de acuerdo con el resultado que nos arroja una correlación positiva alta, lo que concluye que, a mayor calidad de atención, mas alta es la satisfacción del usuario.

**Palabras Clave:** Calidad de atención, enfermería, CRED, satisfacción.

## **ABSTRACT**

In this research work, a study was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design, in which the main objective was to determine the quality of care of the nursing staff related to the level of satisfaction of the external client in the area of growth and development (CRED) in children under 3 years of age from the Acomayo health center, from August to September 2021, in a sample of 55 mothers with their youngest children, who attend regular check-ups in the area of CRED of the Acomayo health center, in the department of Cusco. The quality of care and the level of satisfaction was measured with a questionnaire that helped us understand the deficiencies in the different procedures of the area that is the subject of study, it was also evidenced that the care of health personnel influences the satisfaction of mothers This is in accordance with the result that gives us a high positive correlation, which concludes that, the higher the quality of care, the higher the user satisfaction.

**Keywords:** Quality of care, nursing, CRED, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Esta última década se evidencia un aumento respecto a la apreciación del estándar de los servicios propios de los sistemas de salud, la cual podemos apreciarla desde la perspectiva del usuario externo. Así mismo, Hernández, et al. (2019). Menciona que:

Se estudió que, desde la perspectiva de los propios usuarios resulta útil, ya que se sabe que los pacientes están dispuestos a colaborar si se encuentra satisfecho y presenta mayor conexión a un tratamiento impuesto y a colaborar con los procesos propios de la atención. (p. 2).

Además de que estos pacientes tengan una buena predisposición para los tratamientos, también serán consecuentes con la búsqueda de entidades que se encarguen de brindar calidad en sus servicios.

Es así como la Organización Mundial de la Salud, (OMS. 2018). Precisa a la eficacia de los servicios de salud con: “Un alto standard de perfección profesional mediante el cual se usa eficazmente los recursos de las entidades de salud, minimizando los riesgos para el consumidor, buscando el objetivo de lograr realzar el nivel de bienestar de cada paciente con lo que se crea una huella y un sentimiento positivo en salud” (p. 2).

Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud, (OPS. 2019) indica:

Las atenciones basadas en gestión de calidad en salud son esenciales por que elevan la suficiencia y son una necesidad de cada institución prestadora de servicios de salud, a un nivel ético y sobre todo moral. Es así como la OPS instituyó una “Comisión sobre Equidad y Desigualdades en Salud en las Américas”, esta se erigió con el fin de estudiar el impacto de los concluyentes que intervienen en la salud de las personas y plantear medidas que ayudarán a minimizar las desigualdades en este ámbito. (p. 4)

Identificar estas inequidades en la salud permitirá abordar y por lo tanto ayudar a encontrar herramientas para elevar la mejora de la eficacia en los procedimientos de cuidado en unidades de salud.

Según Pino, (2018): “La eficacia de cuidados en los hospitales del Ministerio de



Salud (MINSA) en Perú, es vista como deficiente”. (p. 123)

Lo mencionado anteriormente por el autor Pino, nos indica que debido a diversas situaciones y realidades de los establecimientos de salud como por ejemplo la racionalización de personal, es que en muchos de los establecimientos de salud la eficacia de los procedimientos es percibido como deficientes.

Según Kruk (2018). “La calidad en la atención en países de bajos y medianos recursos es inconveniente, pese a que la implementación de mejoras en sus servicios podría lograr salvar másde ocho millones de vidas al año” (p. 11). Nuestro país está inmerso dentro de esta aseveración, el sector salud es una de las debilidades más marcadas, siendo esto de conocimiento, aun no se tomas medidas que ayuden a mejorar esta situación.

Como el estudio presentado por Díaz, (2018). “Tuvo como resultados que: un 63.8% de los usuarios expresaron satisfacción muy reducida; mientras que un 29% manifestó satisfacción media y solo un 7.1% dijeron sentirse altamente satisfechos” (p. 3). Estos resultados demuestran que en los establecimientos de salud la baja resiliencia de los pacientes es predominante sobre todo en la condición de cuidado que ofrecen las entidades encargadas de la salud.

Es así como, en el estudio de Medina, (2017). “Se tuvo como resultado que los usuarios manifestaron sentirse medianamente satisfechos debido a las atenciones que recibieron por parte de los trabajadores de enfermería” (p. 3).

Hoy en día tenemos pacientes que demandan mejoras en los bienes de salud, exigentes y conocedores de sus derechos, solicitan atención de calidad el cual incrementen su nivel de satisfacción, tales procesos influyen en el progreso de los sistemas de salud, haciendo que se tengan en cuenta la necesidad de eficacia y satisfacción en los servicios que se proveen en las entidades prestadoras de salud.

El profesional de enfermería se caracteriza por la atención humanitaria que este brinda, el servicio con trato digno que se profesa a lo largo de la profesión de enfermería. Poner en práctica este compromiso es brindar satisfacción a los pacientes, así como algunos factores como atención, acceso, tiempo de espera entre otros son determinantes en la evaluación de la calidad y la respuesta del paciente.

Actualmente la unidad de salud del distrito de Acomayo, provincia de Acomayo

departamento de Cusco, cuenta con dos consultorios especializados en el control de crecimiento y desarrollo (CRED), donde trabajan 5 enfermeras en dos turnos: de 6 y 12 horas; teniendo como misión el brindar cuidados de calidad, humanidad y empatía.

En mi experiencia diaria observo que generalmente, las únicas que acuden al establecimiento de salud de Acomayo, son las madres, las cuales vienen en compañía de sus menores hijos para realizar su control CRED; en donde se evidencia ausencia de los padres, ya que ambos desempeñan un rol importante a lo largo del desarrollo y crecimiento del niño, y están presentes durante todo el proceso de vida. Algunas veces existe ausencia de las madres con su menor hijo en sus controles CRED, porque las madres manifiestan que no acudieron debido a que el esposo les restringe aduciendo que no es importante los controles CRED de sus menores hijos, esto hace que los menores pierdan una atención importante ya que se le cita debido a alguna condición que es necesaria atender de manera mensual, debido a esto muchas veces se tiene que empezar nuevamente a solicitar algunos exámenes complementarios es por ende que la madre demora más tiempo en la atención de su menor hijo, por lo tanto la madre manifiesta que por las demoras en la atención que prefiere no acudir.

Al ser entrevistadas, algunas enfermeras responden: Es un centro de salud de nivel I-4 que aún no cuenta con implementación tecnológica (sistemas de historias clínicas electrónicas) necesarios para disminuir los tiempos de espera de los pacientes.

Al entrevistar a otro personal de salud de enfermería manifiesta: El tiempo brindado en la atención a un niño es más administrativo (llenado de formatos de atención del seguro integral de salud-SIS, historia clínica, recetarios, entre otros) que debería ser usado en una atención de calidad y a la vez integral.

Por otro lado, a la entrevista a otro personal de enfermería refiere: Los recursos humanos en enfermería son insuficientes por la excesiva demanda de pacientes, ya que realizamos actividades en las diferentes áreas: hospitalización, recepción de recién nacidos, tóxico, traslado de emergencias, referencias a hospitales, atención extramural y atenciones CRED, generando reclamos, insatisfacción en los pacientes.

En algunas oportunidades se evidencia que en el servicio de farmacia, no se encuentran algunos insumos, medicamentos, vacunas entre otros, debido a que el

nivel regional no se encuentra abastecido; estos se prescriben y corresponden según la edad del niño, para brindar una atención integral al mismo, lo cual ocasiona en la madre del paciente incomodidad ya que muchas madres acuden al establecimiento desde comunidades muy lejanas y no podrían volver en cualquier momento debido a diversos motivos por lo tanto la oportunidad de recibir el paquete integral de atención a mucho de los niños se ve mermado.

Con la finalidad de encontrar un desarrollo sistemático al problema de investigación, se formula el problema general con el siguiente fundamento: ¿Cómo es la calidad de atención del personal de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021?; y, como problemas específicos se consideran: ¿Cuáles son las características de la calidad de atención del personal de enfermería en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021? ; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del cliente externo en CRED del centro de salud Acomayo de agosto a setiembre 2021?.

En tal sentido para responder a nuestra pregunta de la presente investigación, se han formulado los siguientes objetivos: Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo de agosto a setiembre 2021; Determinar la calidad de atención del personal de enfermería en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021; Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021; Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del cliente externo en CRED del centro de salud Acomayo Agosto – Setiembre 2021.

Así mismo se formula la hipótesis general: La calidad de atención que está relacionado al nivel de satisfacción del personal de enfermería en el área de CRED en

niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, agosto – setiembre 2021, es alta. Para lo cual planteamos las hipótesis específicas: La Calidad de atención del personal de Enfermería en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo Agosto – Setiembre 2021, es alta; El nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es alta. La relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es buena.

Justificación, A nivel práctico, este trabajo de investigación nos permitirá llegar a conocer como es el nivel de cuidado del personal de enfermería en el área CRED de la unidad de salud de Acomayo y de qué manera se relaciona directamente con el grado de satisfacción del usuario externo. El propósito de mejorar el servicio hacia los pacientes en aspectos como la calidad de servicios que se ofrecen, y por consiguiente, elevar el grado de satisfacción a través de la formulación de alternativas de solución tanto en los procesos de atención como en el mismo profesional de enfermería, además nos ayude a reducir la deserción de los pacientes en el área CRED cada mes.

A nivel teórico, el presente estudio se sustenta en las proposiciones presentadas acerca de la calidad y satisfacción de los usuarios de salud, y que son a la vez las variables de mi trabajo de investigación a la vez me parece que coincide con el propósito de mi tesis.

A nivel metodológico, se evidencia sustento en el uso de las técnicas de la investigación científica en el presente trabajo de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente estudio de investigación se reafirman las teorías mencionadas en la presente sección, es así como se recopilan las siguientes investigaciones:

En los antecedentes internacionales tenemos a: Bustamante et al. (2020): Ecuador. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas. Donde el objetivo fue establecer cuáles son las dimensiones que precisan la condición de los servicios del personal de la salud de la primera línea. Con un diseño metodológico de tipo transversal, descriptivo; con un enfoque cuantitativo no experimental. Se concluyó que el servicio general que se brinda y es entregado por las entidades prestadoras de salud son valorados de manera positiva, mayormente en favor de las madres. Además, que los indicadores que determinan los elementos de expectativas son comparables con la definición de los factores de percepción de la satisfacción. (p.161)

El análisis de las derivaciones de este trabajo permite prestar atención a la calidad de atención ya que presenta similares características en relación con sus variables

En la investigación, Delgado et al. (2019): Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. México. Objetivo: mejorar e identificar oportunidades y valorar la predisposición e impacto de las atenciones que se aplican, mediante los cuales los grupos evidencian la efectividad y eficacia. Diseño metodológico de tipo transversal, descriptivo, cualitativo, prospectivo de tipo evaluativo, llega a la conclusión que la investigación permite identificar fortalezas en el ejercicio del servicio de enfermería, también identifica las oportunidades principales para mejorar continuamente en calidad. (pp. 80-87). Este trabajo de investigación sirve para orientar la indagación de habilidades que permite elevar la atención de calidad y el cuidado que provee el trabajador de enfermería concordando con el propósito teórico de la investigación a realizar.

En una investigación, Torres et al. (2018) sobre: Percepción de calidad del servicio en centro de atención primaria de salud chileno. Tuvo como objetivo el calcular la percepción de tres segmentos de pacientes que se atienden en un centro de salud conocido y examinar las dimensiones de excelencia que existen al resolver los datos

que se evidencian a través del examen de los factores. Diseño metodológico es tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, llegando a una conclusión de: segmento primero (S1) conformado por usuarios que tienen menos de 19 años, segundo segmento (S2) por pacientes entre 20 y 44 años de edad; segmento tres (S3), conformado por individuos mayor o igual a 45 años de edad. Es así como los usuarios s3 tienen nivel de satisfacción mayor respecto s1 y s2. (pp. 100-105). Este trabajo de investigación contribuirá a identificar el nivel de los servicios de salud dados e intervenir en la dimensión en la que se necesita trabajar, ya que dimensiones es minimizar el tiempo que se espera por el servicio de cuidado.

Merino et al. (2018) en la investigación: Relación entre la satisfacción y la cultura de seguridad del usuario, en España. Objetivo, evidenciar la relación que hay entre la educación de seguridad y la satisfacción de los usuarios en un hospital de media-larga estancia, igualmente se busca asemejar las relaciones existentes que definen ambas dimensiones e identificar cuales tienen mayor impacto sobre las variables de estudio. Diseño metodológico de tipo descriptivo, transversal, no probabilístico, cuantitativo, obteniendo la conclusión, la cultura de la seguridad y la satisfacción están definidas por las dimensiones cruzadas entre ellas mismas y con los resultados, es así como existe relación entre el resultado de las variables que son consideradas como resultado y el grado de satisfacción, lo que indica que ambos constructos están relacionados. (p. 353). La relación entre las variables de este estudio nos permitirá mejorar el desempeño e incrementar la satisfacción del usuario, mejorar la labor del personal sanitario y la seguridad del paciente.

Boza y Solano (2017) cuya investigación es: Percepción de la calidad que tienen los pacientes sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, periodo febrero y marzo del año 2017. Objetivo, es la percepción sobre el nivel de atención hacia los usuarios. Diseño metodología, es de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, exploratorio. Concluyendo que la relación que hubo entre la atención de la UCI-HNN y las expectativas que tenían los padres en cuanto a salud, se cumplieron en su totalidad, a pesar de que la calidez del cuidado de los pacientes no se cumple totalmente. (p. 89). Este estudio da soporte a diversos trabajos de investigación ya que desarrollan

similares variables, que consideraremos en el presente estudio.

Entre los estudios nacionales tenemos, en el estudio de Maqqe y paredes (2020): "Calidad en la atención y cuidados del enfermero, satisfacción y control de CRED, mamás de infantes menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa – 2019". Tuvo como objetivo analizar la relación de la calidad en la atención y cuidados del enfermero con satisfacción al control de CRED de las mamás de infantes. Diseño metodológico es de tipo descriptivo, transversal, correlacional, en donde se concluye que se evidencia una relación estrecha entre la calidad en la atención y cuidados del enfermero y la satisfacción en el control CRED, de una manera muy significativa, mencionando que, a mayor nivel de la calidad del cuidado, se eleva mucho más la satisfacción de las mamás. (p.1). Esta investigación guarda similitud con mi trabajo de investigación ya que también se quiere saber la relación entre estas dos variables. En estudio para que nos permita abordar las falencias dentro de la atención de CRED.

En el estudio de Montoya (2018): "Satisfacción de las mamás de infantes menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero, Ventanilla – Perú 2018. Donde tuvo Objetivo el de evidenciar el grado de satisfacción de las mamás de infantes menores de un año, frente a los cuidados que realiza el personal de enfermería en el consultorio (CRED) del Centro de Salud 3 de febrero, A lo largo del año 2018. El trabajo cuenta con un enfoque cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental, transversal. Se concluye que el personal de enfermería que labora en el consultorio CRED, tiene un índice de calidad muy bajo, así mismo, manifiestan las madres es insatisfactorio. (p.8). La insatisfacción de las madres en este trabajo nos muestras las diversas realidades de muchos establecimientos de salud, los cuales no cumplen con la calidad de atención y se evidencia a nivel de todo el territorio, lo cual nos permitirán trabajar en las debilidades específicas en los establecimientos de salud.

En el trabajo de investigación de Cordero et al. (2017): "Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de infantes menores de tres años en establecimientos de nueve regiones pobres del Perú. Tuvo como objetivo verificar los cinco importantes fenómenos de atención de calidad: equipamiento, personal, recursos físicos, consejería y tiempo, lo que eleva la atención en servicios de (CRED) de 18

establecimientos prestadores de salud. Diseño metodológico descriptivo, transversal, cuali- cuantitativo. En conclusión, el presente trabajo ha reorganizado los servicios de CRED para permitirnos identificar las debilidades de las áreas en donde hay oportunidad de reorganizarse bajo la fortificación del primer nivel de atención. (p. 5). Es así que en la investigación se considera importante tomar en cuenta las dimensiones que resalta ya que en mi trabajo de investigación mencionamos algunas de ellas y una vez identificadas se abordara en ellas para poder brindar una mejor atención, además del fortalecimiento necesario del servicio de CRED.

La presente investigación de Milián Huertas (2017). Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Las Brisas – Chiclayo 2017. Tuvo como objetivo el determinar el nivel de relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el área de CRED. Diseño metodológico es de tipo descriptivo, transversal, correlacional, cuantitativo. De esta manera se concluye que: la calidad de atención del personal de enfermería del área CRED genero una alta satisfacción en las mamás. (p. 5) Los resultados de este trabajo aportan conocimientos ya que presenta semejanzas a nuestro estudio a realizar con la cual pretendemos llegar a alcanzar para seguir mejorando la calidad de atención.

La presente investigación de Quispe y Ramos (2017). Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3años, Centro de Salud Mariscal Castilla. Arequipa 2016. Con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería y la deserción al control de CRED. Diseño metodológico es de tipo descriptivo de corte transversal, cuantitativa, y diseño correlacional, llegando a concluir que las madres manifiestan una satisfacción relativamente media acerca de las atenciones que el profesional de enfermera brinda. (p. 18). Estos resultados de este trabajo ayudan a verificar las debilidades y fortalezas para mejorar la calidad y desempeño del personal de enfermería e incrementar la seguridad de las personas.

En relación con los conceptos que se darán a conocer en este presente trabajo de investigación, cada uno de este guarda relación con la investigación contribuyendo al mejor entendimiento y la absolución de las interrogantes que se vayan a presentar



durante el desarrollo de este trabajo donde se realizara la definición de las variables en estudio como son la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que se describimos a continuación.

En la investigación de Silva et al. (2018). La organización mundial de la salud (OMS) define calidad como:

El grupo de servicios y diagnósticos terapéuticos más óptimos que se aplican para lograr una atención sanitaria de calidad; para contar con la mayor satisfacción del paciente en la medida que se ofrezca una atención de alto nivel, considerando los conocimientos y factores del paciente para disminuir los riesgos y mejorar la calidad en atención, además de siempre tomar en cuenta todos los factores médicos y conocer al paciente para brindar una mejora atención y alcanzar un efecto óptimo con el menor riesgo de aparición de efectos, lo cual eleva la agrado del usuario. (p. 80).

Definición de calidad. El autor, Cuatrecasas (2017). Define a la calidad: Un grupo de peculiaridades que tiene un resultado dado o prestación determinado, igualmente el potencial de satisfacción de las necesidades del usuario. (p.14).

Por otro lado, Lazo & Santivañez, (2018). en su estudio menciona:

El autor Deming, considerado como el precursor de la calidad comenta que la calidad se adapta al mercado, pues cuenta con un grado de fiabilidad y uniformidad capaz de predecirse. Es decir, el anhelo más grande de los consumidores es la calidad. Es así que, existe un modo para definir la calidad, aplicar la referencia que nos da el consumidor para evidenciar sus deseos y necesidades servirá para redefinir frecuentemente los requerimientos de este". (p.40).

Calidad de atención, Lazo & Santivañez, (2018). Menciona que:

Toda población cuenta con la posibilidad de abordar el deseo de alcanzar los mejores resultados en atención de salud que estén disponibles, es así que se aprecia que, al elevarla, aumentan las posibilidades de cada población y de los usuarios de tener un mejor resultado en la atención de salud. Es así como se considera que dicha atención tiene que ser efectiva, segura, eficiente, oportuna, igualitaria y enfocada en los pacientes. (p.42)

En la teoría de Donabedian, A. (1980). Se propuso un enfoque diferente a la clásica definición de calidad asistencial: El estado que brinda al usuario el total y completo bienestar en la calidad de atención tiene que valorar las pérdidas y ganancias de todas las partes del proceso de atención. Entonces, la International Organization for Standardization (ISO), en 1989, concluyó con el concepto de: El objetivo, para el que fue creado los productos y servicios, tienen que cumplir con cierto grado de calidad dentro de sus características. Es así como se considera que la calidad es propensa a ser medida, y cuenta con niveles de cumplimiento hacia su objetivo y, depende de este su definición. Por consiguiente, el concepto de calidad cambia de acuerdo con la persona que lo utiliza y su aplicación es diferente en cada caso.

Una de las definiciones de calidad es desde la antigüedad, esta proviene del vocablo latino “cualitas”, que está en correlación con un “conjunto de condiciones que definen la forma de ser de un individuo o de un objeto”. Por otro lado, se precisa la calidad como el grupo de habilidades de un individuo. Por consiguiente, se considera que la calidad es una característica o atributo que diferencia a las personas, a los servicios y a los bienes adquiridos.

En la teoría de Deming, (1971). Considerado el padre de la calidad, menciona que:

Es posible predecir el grado de fiabilidad y uniformidad de la calidad, tiene que ser de bajo coste y estar adaptado al mercado. Es decir, todo lo que un consumidor anhela y requiere es la calidad, ya que, a lo largo de su vida, las necesidades cambian y, para predecir este hecho es necesario estudiar a los consumidores constantemente.

Crosby, (1984). Menciona que: “El ajuste de las especificaciones es a lo que debe de aplicarse la calidad, mas no a la excelencia o bondad”. Por su parte, Joseph M. Juran manifiesta que la calidad son las peculiaridades que responden a las insuficiencias del usuario y la carencia de las insuficiencias radican en aquellas peculiaridades del producto que compensan las escaseces del usuario.

Entonces, calidad se evidencia en dos propuestas concretas: la primera, lograr la satisfacción del consumidor y la segunda, llegar a los estándares internacionales. Por otro lado, el concepto de la calidad en salud es muy general y hasta algo abstracto,

también cuenta con un doble carácter: subjetivo y objetivo.

Además, el aporte más importante de Donabedian fue que se le otorgó a la calidad en salud ese aspecto multidimensional, junto con peculiaridades que benefician su propio estudio. De esta manera incluye los conceptos de resultados, procesos y estructuras. Los mencionados anteriormente son los componentes más indispensables para definir la atención de salud, igualmente estos conceptos se relacionan entre sí estrechamente. Por otro lado, el enfoque de sistemas se definió bajo los conceptos de las tres extensiones de la calidad, estas son: Dimensión humana, dimensión entorno y la dimensión técnica.

La primera dimensión, la técnica está formada por todas las sapiencias, diligencias y experiencias del personal de enfermería. Es así que, la dimensión interpersonal está formada por las relaciones e interrelaciones que establece el custodio con el usuario cuidado. Fortificando su habilidad por valores como la responsabilidad y el respeto. Por último, poseemos la dimensión entorno, constituida por la unidad del paciente, el ambiente y todas las bienestar y comodidad con lo que tiene que contar el paciente en donde se le brinda la atención.

Dimensiones de la calidad. Para medir esta dimensión se utilizan diversos modelos, el que se aplica a nuestro trabajo es que fue desarrollado por el autor Donabedian, quien plantea abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión entorno, la dimensión humana y la dimensión técnica con la que se encuentran requisitos y propiedades calificativas que determinarán la prestación de salud. Cualquier personal de salud brinda atención al usuario y esta se define por los componentes interpersonales y técnicos, estos componentes se aplican mediante la interacción de la sociedad y la aplicación de la tecnología y la ciencia y entre la interacción del personal y lo social. Estos dos aspectos, enérgicamente conectados, no pueden ser definidos categóricamente, debido a que el triunfo que se requiere de los procedimientos deriva de la relación interpersonal establecida.

Dimensión científica – técnica, la cual es propiedad que tienen las instituciones prestadoras de salud afrontar un problema relacionado a la salud con la aplicación de conocimientos muy avanzados. Esto está relacionado a la habilidad de aplicar los conocimientos de una forma pertinente y de acuerdo a las situaciones que se

presenten, porque no es cotidiano que un servicio se dé por prestadores pudientes. Las características de esta dimensión son:

Efectividad, hace alusión al beneficio de cambios positivos, los efectos que aparecen en la salud de los pobladores.

Eficacia, hace alusión a la prestación de los servicios para llegar al objetivo, a través del conocimiento de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, hace alusión al logro de resultados mediante la correcta utilización de los recursos.

Continuidad, hace alusión a la no interrupción del servicio prestado, sin paralización o repetición redundante.

Seguridad, hace alusión a como la manera como se dan los productos de salud, la cual está definida por los procesos y la organización que se ocupan de optimizar el beneficio que se obtiene y aminorar los riesgos que se presentan.

Integralidad, hace alusión a la atención recibida por los usuarios tal y como lo solicite su caso.

Dimensión humana. Para el experto en auditoría de la salud, Dueñas. Comenta que: hay una dimensión de la calidad del cuidado en salud, esta dimensión fue olvidada y relegada a un plano mínimo, esta dimensión humana a pesar de ser la dimensión más importante de todas y de estar en una posición muy olvidada y dejada en un standard de nivel muy ínfimo en este grupo de teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, uno de los aspectos muy importantes de los servicios de salud, ya que la razón humana es un aspecto primordial en el conocimiento y también es un aspecto muy fundamental ya que el principal objetivo de los servicios de salud es el proveer cuidado de calidad y certificar la buena salud de los usuarios.

Respecto a la atención interpersonal, esta cuenta con características como la cultura, el respeto a todos y respeto a las características de la individualidad. De igual manera obtiene información veraz, oportuna completa, veraz y entendida por los que son responsables de ella y por los usuarios. Por otro lado, el interés notorio en el individuo, en sus necesidades, demandas y percepciones; todo lo que es legítimo para el individuo. La amabilidad, el ser empático y el trato cordial son puntos fuertes para la

atención de todas las personas.

La ética es uno de los servicios más aprobados por toda la humanidad, los elementos ético-deontológicos que se encargan de guiar el camino de los trabajadores de salud junto a la conducta y los deberes que conlleva su profesión.

Es importante que el usuario sea respetado totalmente, valorar su integridad basándose en las características del cuidado de enfermería. Sobre todo, es necesario saber comprender para considerar a los usuarios como individuos propios de la sociedad de donde no se les puede incomunicar.

Dimensión del entorno, trata acerca de todas esas disposiciones que cada establecimiento de salud propone para que los servicios se den de la mejor forma posible, así mismo generen beneficios en bien de la institución. Esto envuelve en un sentido de bienestar y limpieza, reserva, orden y a la confianza que se provee a los usuarios por cada servicio.

Definición de calidad. Lluís Cuatrecasas (2017) define la calidad como: conjunto de particularidades que posee un servicio o producto, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (p.14)

Por otro lado, Lazo y Santivañez, (2018). En su estudio citan a William E. Deming, padre de la calidad, donde indican: “La calidad es el nivel de fiabilidad y uniformidad que es más predecible, así mismo posee un costo reducido y se adapta al mercado”. Es decir, “la calidad es aquello que los consumidores añoran y requieren con anhelo”. “Se evidencia que los deseos y requerimientos de los consumidores varían día a día, la manera en la que se define lo que desea un consumidor se modifica según los requerimientos propios” (p.40)

Calidad de atención. Lazo y Santivañez, (2018). La calidad de la atención de salud representa el nivel mediante el cual, el cuidado, para las poblaciones y los individuos aumenta las estadísticas mediante la cual se buscará mejorar los resultados en salud, todo va de la mano con los mejores conocimientos que están a disposición en la actualidad. Es así como se asevera que, para alcanzar los resultados más favorables, todo depende de la atención, de lo segura y efectiva que puede ser, así como de la eficiencia, la efectividad, lo oportuno de la atención, la equidad y centrada en los usuarios. (p.42).

A través de los años, el autor Donabedian, A. (1980). Estableció un concepto acerca de la calidad asistencial, la cual se volvió un concepto clásico, esto menciona que: “La calidad en la atención es el procedimiento que se propone dar a los usuarios, este tiene que ser de forma completa, con un sentido elevado y apuntando a lograr el bienestar más completo, sobre todo, calcular y valorar las pérdidas y ganancias que acompañan a todo proceso”.

Más tarde, La Organización Internacional para la Estandarización, (ISO, 1989). Se refirió a la calidad como: “El nivel en que se cumplen los objetivos con respecto a las características de los productos que fueron elaborados”. De este concepto podemos definir que se considera a la calidad asistencial como un elemento medible y que consta de un nivel de cumplimiento de objetivos, y, sobre todo, está supeditado a la forma de su definición. Es así que el concepto de la calidad cambia de acuerdo a la persona que lo utiliza y a las ideas que se representan con respecto a la calidad, es decir que puede variar desde la perspectiva de quien lo utiliza, si lo aplican los profesionales de la salud, los usuarios o los gerentes de las IPRESS.

La palabra calidad deriva del latín QUALITAS, la cual se refiere a la cualidad y está relacionada con el grupo de condiciones que representan a un servicio, una cosa o una persona. Por otro lado, la calidad puede definirse como el grupo de cualidades de una cosa o de una persona. Es así que estos conceptos conciben a la calidad como el atributo o la particularidad que representa a los bienes, servicios o a las personas.

Es de suma importancia entender que la atención sanitaria no depende solo del desempeño de un solo personal de salud, sino de la coordinación y el debido trabajo grupal junto a los procedimientos que conllevan una atención en salud. Todos los resultados que se le atribuyen a la atención en la salud son atribuidos sólo al personal que está visible del sistema de salud, se considera médicos, lic. enfermería, técnicos, etc. Es así que, los eventos que van contra los procedimientos correctos de la atención de salud no provienen sólo de los contratiempos ocasionados por el personal que labora en la IPRESS, sino que es un conjunto de debilidades del sistema en su totalidad.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El enfoque que presentamos en el presente estudio es cuantitativo, ya que se utilizará el método de recolección de información con el propósito de estudiarlos y comprenderlos para dar solución a las consultas de estudio y lograr la comprensión para comprobar la hipótesis. (Hernández et al., 2012, p 396).

Según su finalidad será de tipo básica, ya que se define porque sale del marco teórico queda en sí. El propósito está en generar nuevas teorías o transformar las existentes. (Behar, 2008, p 19)

Según su naturaleza es descriptiva y correlacional.

La investigación descriptiva busca medir, evaluar y recolectar información de manera específica de las diferentes variables o fenómenos en estudio para ser sometidos a exámenes. (Hernández, et al 2003 p. 117).

Es correlacional, porque tiene como intención la evaluación y relación entre dos o más variables, categorías o conceptos. (Hernández, et al 2003 p. 121).

El diseño de la investigación será no experimental, correlacional y de corte transversal. No experimental; por que se observarán los escenarios históricos dentro de las áreas de estudio, con el único fin de representar las variables y examinar su repercusión y relación en situaciones dadas. Transversal; por que la recolección de la información se hará en un único momento y en una sola línea de tiempo.

El medio para la obtención de datos es de campo, porque se aplicará un cuestionario.

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

Variabes 1: Calidad de atención de enfermería

Definición conceptual: Según la OMS, los cuidados en salud de buena calidad son aquellas que identifican los diferentes requerimientos de salud de las personas y de toda la población de forma integral y precisa, predestinando los recursos humanos y financieros pertinentemente fundados con el mejor discernimiento disponible.

Definición operacional: Se empleará un cuestionario de 25 preguntas para medir la capacidad de atención y la calidad del personal de enfermería.

Indicadores: Los indicadores del trabajo se enumeran con los indicadores: Atención de calidad humana, conocimiento técnico, entorno, para lo cual se utiliza el cuestionario para la calidad humana.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal, en donde se verificaron los resultados de acuerdo a la tabla de valores de la herramienta.

Variabes 2: Nivel de satisfacción del cliente.

Definición conceptual: Está definida como los resultados que indica el paciente, el cual es el producto de la correcta reminiscencia y de una impresión de bienestar y satisfacción en la medida en que el cuidado sanitario y el curso de la salud cumplan con los requerimientos de los beneficiarios o pacientes. La satisfacción del cliente externo personifica la experiencia personal procedente del acatamiento o informalidad de las expectativas que tiene una persona con relación a alguna atención o servicio. Gómez-Fuentes et. al (2018).

Definición operacional: El instrumento que se utilizará para medir el grado de satisfacción de los pacientes será a través del check list que consta de 25 ítems.

Indicadores: Los indicadores del trabajo se enumeran con las dimensiones de conocimiento y practica de calidad y confianza, para lo cual se utiliza el cuestionario para la calidad humana.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal, en donde se verificaron los resultados de acuerdo a la tabla de valores de la herramienta.

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

La población está conformada por las mamás de los niños que asistieron a sus controles de desarrollo y crecimiento, en los meses de agosto y setiembre del año en curso, al centro de salud del distrito de Acomayo, departamento Cusco, son 220 personas.

Criterios de inclusión: Mamás de infantes menores de 3 años que asisten a sus controles y que registren un mínimo de 4 controles consecutivos. De igual manera, las mamás tienen que firmar un consentimiento informado.

Criterios de exclusión: Parientes del infante que acompañan al menor a los controles de CRED por carencia o abandono de la mamá. Mamás con infantes mayores a 3 años, 11 meses y 29 días.



La muestra se determinó con la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio simple, de la siguiente manera:

$$n = \frac{Nz^2 pq}{d^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

SUSTITUYENDO:

n = Tamaño de la población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de propósito).

Dónde:

n = ¿?

Z= 1.96 (95%)

q = 0.05

p = 0.95

d =0.05

$$n = \frac{220(1.96)^2 (0.95)(0.05)}{(0.05)^2 (220 - 1) + (1.96)^2 (0.95)(0.05)}$$
$$n = \frac{40.14}{0.5475 + 0.1825}$$
$$n = \frac{40.14}{0.73}$$

$$n = 55 \text{ madres}$$

Muestreo: El método utilizado para determinar la muestra fue el muestreo aleatorio simple.

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

La técnica por utilizar será la entrevista y el instrumento será un cuestionario tipo Likert modificado, elaborado por la Licenciada Bertha Milagros López Tirado (2014) con un nivel de confianza del 95% y con un Alfa de Cronbach 0.83, estos serán sometido a la respectiva validez a través de un juicio de expertos que estará conformado por 03 enfermeras(os): Tres magister en psicología educativa. Seguidamente se realizará la prueba piloto con el 10% de la muestra; la confiabilidad se determinará mediante la prueba Alfa de Cronbach.

Se considerará que esta prueba de respuesta a los objetivos trazados en el presente estudio; el instrumento consta de 25 ítems.

El instrumento consta de 25 ítems referidos a la primera variable calidad de atención con sus 03 dimensiones:

Dimensión humana que cuenta con los siguientes ítems: 1,2,3,4,5,6,7 y 8; para la dimensión técnico – científico están los ítems: 9,10,11,12,13,14,15,16 y 17; y por último para la dimensión entorno comprende los ítems: 18,19 y 20.

Correspondiente a la segunda variable nivel de satisfacción del usuario externo, que cuenta con dos dimensiones calidad técnica 21,22, y 23; y por último para la dimensión confianza el ítem 24 y 25, que presentan alternativas de elección múltiple.

El instrumento fue constituido de la siguiente manera:

1ra Parte: Con el consentimiento informado.

2da Parte: Los datos generales de la población a estudiar con las instrucciones para su llenado.

3ra Parte: Calidad de atención, cuenta con 3 dimensiones.

Dimensión 1: La Humana, con 08 ítems.

Dimensión 2: Lo Técnico – Científico, con 09 ítems.

Dimensión 3: El Entorno, con 03 ítems.

4ra Parte: Nivel de satisfacción, mide 2 dimensiones.

Dimensión 1: Calidad técnica, con 03 ítems

Dimensión 2: Confianza, con 02 ítems.

Satisfacción completa	19 – 22
Satisfacción media	12 – 18
Insatisfacción	0 - 12

<b>DIMENSIÓN DE ENTORNO</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Satisfacción completa	8 - 10
Satisfacción media	5 – 7
Insatisfacción	0 – 4

\*\*Validez del instrumento.

Moscoso, (2019). Comenta que el contar con herramientas confiables y estandarizadas es crucial para considerar las estructuras y el contexto de los sistemas de salud. (p. 168). La validación del instrumento que se utilizara es aprobada por juicio de 03 expertos, dando a conocer en la presente tabla.

**Tabla 1**

Validez de contenido a través de juicio de expertos

N°	Nombre y Apellido	Especialidad	pertinencia	relevancia	claridad	Juicio del experto
1	Roció Laura Quenta	Magister psicología educativa	si	si	si	Aplica
2	Nadia	Magister	si	si	si	Aplica

Isabel	psicología					
Cáceres	educativa					
Pillco						
3 Karla	Magister					
Mondragón	psicología					
Chavarría	educativa	si	si	si	Aplica	

Nota: certificado de validez

El instrumento está sujeto a la valoración por profesionales, relacionados a la gestión pública, profesionales de enfermería, quienes certifican y validan el instrumento para la aplicación de la prueba piloto.

### Confiabilidad

Según Villasís, (2018). Comenta que:

La obtención de los resultados de una investigación se considera confiable cuando el grado de validez es alto, ósea no hay sesgos en él. Es así que el término “Confiable”, es el que más se utiliza en el desarrollo de los materiales o grados clínicos (como ejemplo, calidad de vida, amenaza de las enfermedades). Es así como cuando se instituye que una escala es reproducible y sólida, entonces puede concluirse que es confiable. (p. 416).

La confiabilidad de acuerdo con la aplicación de la prueba piloto demuestra que el instrumento a utilizar es confiable ya que demuestra que estadísticamente, aplicando la fórmula de alfa de Cronbach, la fiabilidad de la variable calidad de atención se encuentra dentro del rango excelente confiabilidad y la variable nivel de satisfacción dentro del rango de confiabilidad perfecta.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los valores que se demuestra a continuación:

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A menos	Confiabilidad nula
054 a 059	confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable

**Tabla 2**

0.66 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiabilidad
1	confiabilidad perfecta

Estadística de la fiabilidad de la calidad de atención

**Estadística de la fiabilidad**

Alfa de Crombach	Numero de elementos
0.80	20

**Tabla 3**

Estadística de la fiabilidad de nivel de satisfacción del usuario.

**Estadística de la fiabilidad**

Alfa de Crombach	Número de elementos
1	5

**3.5. Procedimientos**

El procedimiento con el cual se realizará la recolección de los antecedentes necesarios para el presente estudio será a través de tres fases:

Coordinación.

Se emitirá una solicitud escrita dirigida al jefe inmediato del centro de salud de Acomayo I – 4, con la cual se solicitará la debida autorización para el registro de los datos para el nivel de satisfacción de las mamás de niños(as) menores de 3 años y la calidad de servicios de cuidado que ofrece el servicio de enfermería.

Una vez recabada la autorización del jefe del centro de salud de Acomayo I – 4, a quien se le explicara oralmente los objetivos de la investigación y los datos recolectados con la entrevista.

Se coordinará con el personal de enfermería del área CRED para obtener su

consentimiento y pedir el consentimiento para la aplicación de los instrumentos del estudio.

#### Ejecución.

Debido a la afluencia de pacientes, se coordinará la asistencia para la recolección de datos, lunes y jueves (ferias comerciales) en las horas de atención de pacientes. Esto es para llegar al propósito de entrevistar más mamás en el despacho de CRED, las cuales cumplen con los criterios de inclusión del presente trabajo.

Para obtener el número total de la muestra requerida, se realizará las visitas a los domicilios de cierta cantidad de pacientes, la parte mínima (10) de las mamás que estén consideradas en los criterios de inclusión, que, días antes de la ejecución, estuvieron en el consultorio para el respectivo control CRED de su menor hijo(a).

Se aplicarán los instrumentos de la siguiente manera: Se le informará, en un periodo corto de tiempo, en el idioma que domina a la mamá, sobre el objetivo del actual trabajo y de la importancia de entender y saber su sentir sobre la atención que el experto de enfermería le ofrece.

Se solicitará a la madre verbalmente la participación y aceptación prudencial en el trabajo, con la rúbrica de su aprobación informada. Santos, (2019). Menciona que: "El derecho que tiene cada persona a la privacidad y el derecho a la protección se basa en la defensa de la personalidad humana contra los mandatos o las intrusiones de otros" (p.183). Igualmente, Paesani, (2014, p.34). Habla sobre el derecho de cada individuo para controlar la compilación y el uso de sus datos personales.

Se realizarán un total de 45 entrevistas en el consultorio de CRED, además de 10 visitas domiciliarias de manera individualizada en un tiempo prudencial de 15 a 20 min por persona, lo que dará al entrevistador las herramientas para resolver dudas que la mamá tenga.

Las entrevistas requeridas por el estudio se realizarán a todas las mamás, las cuales se realizarán en un plazo de 30 días, esto debido a la programación de las citas para el control de sus hijos.

#### Evaluación.

Para la calificación del instrumento, se asignará puntajes dependiendo del ítem, estos se darán de la siguiente manera:

Siempre = 2 Puntos, A Veces = 1 Puntos, Nunca = 0 Puntos.

El proceso de la interpretación de los datos recolectados, serán organizados y procesados en el programa “Microsoft Excel 2020”, en donde se creará una matriz de base de datos, establecida de la manera siguiente: A: Satisfacción Completa, B: Satisfacción Media y C: Insatisfacción; la tabulación se realizará a través del paquete estadístico SPSS.

Finalizando se elaborarán tablas de datos estadísticos y gráficos con la información requerida según objetivos presentes en el estudio. En cuanto se procesen los datos obtenidos, estos se analizarán e interpretarán en concordancia con la base teórica y los antecedentes presentes en la investigación.

### **3.6. Método de análisis.**

Estrada et al (2021) menciona que (de la Cuesta 2015). Los encargados de las investigaciones tienen que estar dispuestos a seguir su propio sendero con el fin de analizar los datos, considerando que se vuelve confuso, como es costumbre y puede suceder con las particularidades y diferencias de la teoría fundamentada, contar con una guía organizada ayuda a la identificación de las diferencias en los procedimientos utilizados para el análisis, esto permite mejorar el sentido de exploración de datos, al mismo tiempo que nutre su espíritu innovador. (p. 188).

Se analizarán e interpretarán los resultados presentados según la base teórica y los antecedentes de la investigación que se encuentra desarrollada en tablas estadísticas de distribución porcentual, a través de la estadística descriptiva que va en base al registro numerario asignado a los indicadores de las variables que son objeto del presente estudio, para lo cual se aplicará un análisis con la prueba de Kolmogórov y Smirnov para definir si se usará el coeficiente de Pearson o el de Sperman.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Es de carácter obligatorio tomar como paso fundamental la confirmación y autorización del jefe de la IPRESS Acomayo con el propósito de realizar el presente

estudio de investigación con los documentos en regla y de acuerdo con los elementos bioéticos, como son:

Respeto. Salcedo & Castro, (2017). Mencionan que el respeto inicia por dar el reconocimiento a cada individuo, a reconocer sus características físicas, sociales y actitudinales, que nos proporcionan diferencias entre uno y otro individuo y diferenciable de cualquier otra especie. (p. 21). Se informará y explicará verbalmente para la firma de su documento de consentimiento y posterior aplicación de la entrevista oral acerca de la investigación realizada a la mamá que concurre al consultorio de CRED y aquella madre que se la visite en su domicilio.

Se considerará la decisión de los usuarios del servicio de salud a tomar la disposición de afirmar su participación o no en la investigación.

Beneficencia. Salcedo & Castro, (2017). La aplicación de los procesos científicos genera susceptibilidad en los sujetos a quienes les puede causar daños, ya que que en algunos casos la intervención es directa hacia ellos. (p.22). Es así como la prioridad del trabajo de investigación se basa en la beneficencia y en no generar daño psicológico o a las mamás participantes del estudio, garantizando que no se usará en ellas la información obtenida.

Justicia. Salcedo & Castro, (2017). Al aplicar las herramientas de justicia en la selección de los participantes potenciales, se realizará de manera justa, sin beneficiar a grupos determinados ni favorecer a personas que busquen su propio beneficio, El bien común del proceso de investigación es brindar beneficios a todos por igual. (P. 23). La población se elegirá según los criterios de exclusión e inclusión presentados en el estudio, para lo cual todos usuarios tienen misma posibilidad de ser elegidos.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivos

##### Variable Calidad de Atención

Tabla 4

*Variable Calidad de Atención*

CALIFICACIÓN	DESDE	RANGO HASTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfacción Completa	40	50	20	40%
Satisfacción Media	28	39	24	48%
Insatisfacción	0	27	6	12%
Total			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados mostrados en la tabla 4 nos indica que existe un 40 % de las madres encuestadas sienten satisfacción completa con la calidad de atención recibida en el consultorio CRED del centro de salud de Acomayo. Por otro lado, el 48% de las madres entrevistadas sintieron satisfacción media, lo cual nos indica que la mayoría de las madres encuestadas tienen algún tipo de malestar en los procedimientos aplicados al proceso de atención, es así como es necesario que se apliquen cambios en dichos procesos para lograr alcanzar la total satisfacción en la atención en el consultorio de CRED del centro de salud. Y, finalmente, un reducido 12% tuvo la sensación de insatisfacción en la calidad de atención del consultorio CRED.

## Dimensiones.

Tabla 5  
*Dimensión Humana*

CALIFICACIÓN	DESDE	RANGO HASTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfacción Completa	15	18	10	20%
Satisfacción Media	10	14	36	72%
Insatisfacción	0	9	4	8%
Total			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se muestran las dimensiones de la variable calidad de atención, Dimensión Humana, Dimensión Técnico – Científica y la Dimensión de Entorno, con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción percibida por las madres entrevistadas en el consultorio de CRED del centro de salud de Acomayo y determinar cuál de las dimensiones carece de satisfacción percibida por las madres.

Como se muestra en la tabla 5, en la dimensión humana, la cual hace referencia a la forma como el personal del centro de salud se dirige hacia los pacientes y como se desarrolla una sesión de atención durante las visitas de las madres al consultorio CRED, donde se evidenció que existe un 20% de las madres encuestadas que sienten completa satisfacción acerca de los procesos humanos frente a la atención en el consultorio CRED del centro de salud de Acomayo, por otro lado, existe 72% de los encuestados que sienten satisfacción media, representando la mayoría; dicha sensación se debe principalmente a desatinos o malos tratos por parte del personal de salud, finalmente, existe un 8% que muestra sensación de insatisfacción acerca de los procesos humanos frente a la atención en el consultorio CRED del centro de salud de Acomayo.

Tabla 6  
*Dimensión Técnico - Científica*

CALIFICACIÓN	DESDE	RANGO HASTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfacción Completa	19	22	0	0%
Satisfacción Media	12	18	25	50%
Insatisfacción	0	11	25	50%
<b>Total</b>			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión técnico – científica se abordan los procedimientos propios de la atención de salud, la cual abarca la forma en la que el personal atiende a las madres y sus hijos, así como de los procesos que se utilizan en la evaluación y asistencia al usuario, así como de la tecnología que se utiliza en estos procedimientos.

En la tabla 6 apreciamos que no existen encuestados que muestren satisfacción completa con la dimensión técnico – científica, esto debido a que no se cumplen los procesos operacionales en su totalidad o no se da la debida información a las madres del consultorio CRED del centro de salud de Acomayo. Por otro lado, existe un 50% del total de encuestados que sienten satisfacción media. Y, finalmente, existe un 50% de los entrevistados que tienen la sensación de insatisfacción, esto se debe principalmente a la falta de comunicación entre el personal de salud y las madres que visitan el consultorio CRED del centro de salud de Acomayo.

Tabla 7  
*Dimensión de Entorno*

CALIFICACIÓN	DESDE	RANGO HASTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfacción Completa	8	10	0	0%
Satisfacción Media	5	7	35	70%
Insatisfacción	0	4	15	30%
<b>Total</b>			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de Entorno nos referimos al espacio que es materia de este estudio, el consultorio de CRED del centro de salud de Acomayo, en el cual se trata de explorar las condiciones del mencionado consultorio, así de como los espacios comunes y el entorno del consultorio, si es el adecuado para las madres y niños o no.

En la tabla 7 podemos apreciar que no existen entrevistados que sientan satisfacción completa, por otro lado, se evidencia que existe un 70% de los encuestados quienes sienten satisfacción media con respecto a la dimensión de entorno, lo que nos da a entender que este porcentaje de madres están medianamente conformes con las instalaciones del consultorio de CRED del centro de salud de Acomayo y piensan que es apropiado para llevar a sus hijos a sus controles y revisiones periódicas; finalmente, se evidencia que existe un 30% de los entrevistados que sienten insatisfacción con esta dimensión y opinan que las instalaciones del consultorio del centro de salud no son los indicados y no están conformes con el entorno de la unidad de salud.

## Variable Nivel de Satisfacción.

Tabla 8  
*Variable Nivel de Satisfacción*

CALIFICACIÓN	RANGO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	DESDE	HASTA		
Satisfacción Completa	8	10	40	80%
Satisfacción Media	5	7	10	20%
Insatisfacción	0	4	0	0%
Total			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la variable Nivel de Satisfacción, se buscó analizar el nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a la calidad técnica y a la confianza que tienen en el personal de salud frente a los servicios que se dan en el consultorio CRED del Centro de Salud de Acomayo.

En la Tabla 8 se aprecia que existe un 80% de los encuestados, quienes sienten satisfacción completa con respecto a la calidad de atención, entre los procesos de esta variable está el buen trato y la buena atención del personal de salud y la confianza que le dan a las madres e hijos en el consultorio CRED del centro de salud de Acomayo. Por otro lado, existe un 20% de los encuestados que sienten satisfacción media con respecto a los procesos de atención del mencionado centro de salud. Finalmente, no existen encuestados que indiquen insatisfacción de esta variable.

## Dimensiones.

Tabla 9  
*Dimensión Calidad Técnica*

CALIFICACIÓN	RANGO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	DESDE	HASTA		
Satisfacción Completa	5	6	36	72%
Satisfacción Media	3	4	14	28%
Insatisfacción	0	2	0	0%
Total			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 9 se evidencia que existe un 72% de los encuestados que sienten satisfacción completa con respecto a las actividades del personal de salud, los procesos que realizan o la forma en la que atienden a los pacientes en el centro de salud de Acomayo, por otro lado, existe un 28% de los encuestados, quienes sienten satisfacción media y no existen encuestados que sientan insatisfacción acerca de esta dimensión.

Tabla 10  
*Dimensión Confianza*

CALIFICACIÓN	RANGO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	DESDE	HASTA		
Satisfacción Completa	> 4		25	50%
Satisfacción Media	2	3	25	50%
Insatisfacción	0	1	0	0%
<b>Total</b>			<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 10 nos indica que existe 50% de los entrevistados que tienen la sensación de satisfacción completa con respecto a la confianza que brinda el personal de salud y las condiciones del consultorio CRED del puesto de salud de Acomayo, esto evidencia que el personal de salud está mejorando la calidad de atención para llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios-. Así mismo, se evidencia que existe un 50% de los entrevistados quienes sienten satisfacción media acerca de esta dimensión y finalmente, no existe entrevistados que sientan insatisfacción acerca de la dimensión de estudio.

## 4.2. Resultados Inferenciales

En el presente espacio procedemos a presentar los resultados inferenciales como: la prueba de normalidad y la prueba de correlación de las variables, apoyados en el programa estadístico SPSS v.25.

En el presente estudio se cuenta con 50 sujetos, por tal motivo se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Es así como con el resultado se definirá la prueba de correlación a realizar.

Tenemos las siguientes hipótesis:

**H0:** La calidad de atención no está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción del personal de enfermería en el área de CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, agosto – setiembre 2021.

**H1:** La calidad de atención está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción del personal de enfermería en el área de CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, agosto – setiembre 2021.

Cuando  $p > 0.05$ , confirmamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Cuando  $p \leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna.

Tabla 11  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	0.123	50	0.057
Nivel de Satisfacción	0.198	50	0.000

Fuente: SPSS v.25

En la tabla 11 podemos apreciar que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con lo que se obtuvo un resultado de significancia de 0.057 en la variable calidad de atención y 0.000 en la variable nivel de atención, al tener un resultado igual o menor a  $p$ , 0.05, nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos indica que la distribución de las variables no es normal y se procederá a realizar la prueba de correlación de variables mediante la prueba Rho de Spearman.



Objetivo General: Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo de agosto a setiembre 2021.

Para la correlación de las variables se utilizará el estadístico de Spearman y se tomarán las siguientes hipótesis: como hipótesis nula que si el p-valor es igual a cero, no existe correlación entre las variables y como hipótesis alterna, que si el p-valor es diferente a cero, existe correlación entre las variables.

Tabla 12  
*Correlaciones*

			Calidad de Atención	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	,712**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,712**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Fuente: SPSS v.25

La tabla 12 nos indica que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,712, lo que nos indica que existe una correlación positiva alta entre la variable calidad de atención y la variable nivel de satisfacción. Este resultado positivo nos indica que, a mayor calidad de atención, mayor es el grado de satisfacción que tendrán las madres del consultorio de CRED del centro de salud de Acomayo, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos menciona que La calidad de atención está relacionado al nivel de satisfacción del personal de enfermería en el área de CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, agosto – setiembre 2021.

Objetivos específicos: Determinar la calidad de atención del personal de enfermería en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021

Tenemos las hipótesis.

Ho: No existe relación entre la atención con calidad humana y el nivel de satisfacción.

Ha: Si existe relación entre la atención con calidad humana y el nivel de satisfacción.

Tabla 13

*Correlación dimensión humana, variable nivel de satisfacción*

			Dimensión Humana	Variable Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: SPSS v.25

La tabla 13 nos muestra la correlación existente entre la dimensión humana y la variable nivel de satisfacción, en donde el resultado de correlación es de 0.577, es decir que nos indica que existe una correlación muy buena entre la dimensión humana y la variable nivel de satisfacción, es así que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos dice que la Calidad de atención del personal de Enfermería en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo Agosto – Setiembre 2021 es alta.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021

Tenemos las hipótesis:

Ho: No existe relación entre los elementos técnicos - científicos y el nivel de satisfacción.

Ha: Si existe relación entre los elementos técnicos - científicos y el nivel de satisfacción.

Tabla 14

*Correlación dimensión técnico-científico, variable nivel de satisfacción*

			Dimensión Técnico Científica	Variable Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión Técnico Científica	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Variable Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Fuente: SPSS V.25

La tabla 14 nos muestra la correlación existente entre la dimensión técnico - científico y la variable nivel de satisfacción, en donde el resultado de correlación es de 0.465, es decir que nos indica que existe una correlación muy buena entre la dimensión técnico - científico y la variable nivel de satisfacción, es así que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos dice que el nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es alta.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del cliente externo en CRED del centro de salud Acomayo Agosto – Setiembre 2021.

Tenemos las hipótesis:

Ho: No existe relación entre el entorno y el nivel de satisfacción.

Ha: Si existe relación entre el entorno y el nivel de satisfacción.

Tabla 15

*Correlación dimensión Entorno, variable nivel de satisfacción*

			Dimensión Entorno	Variable Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,301*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	50	50
	Variable Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,301*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	50	50

Fuente: SPSS v.25

La tabla 15 nos muestra la correlación existente entre la dimensión humana y la variable nivel de satisfacción, en donde el resultado de correlación es de 0.301, es decir que nos indica que existe una correlación buena entre la dimensión entorno y la variable nivel de satisfacción, es así que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos dice que la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es buena.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo de agosto a setiembre 2021, los temas que fueron revisados nos aportaron información relevante de como las madres que visitan el consultorio CRED con sus hijos menores de 3 años. Y lo relevante del presente estudio nos aportó información relevante en determinadas situaciones, los usuarios presentaron altos niveles de satisfacción, sin embargo, se evidenciaron insatisfacciones y molestias paralelas en algunos casos.

La calidad de atención se define como un proceso multidimensional, basado en condiciones tangibles e intangibles, todo esto con la finalidad de ofrecer la satisfacción del usuario. El presente estudio tuvo el propósito de medir tal relación en el puesto de salud de Acomayo. Es importante de señalar que los resultados que deriven de la satisfacción variarán de acuerdo con el nivel de la calidad de atención recibida por el personal de la salud, es así como se da mucha importancia a la formación de las personas que laboren en el centro de salud, con el fin de alinear los procedimientos y la metodología para alcanzar los objetivos del sistema operacional y afianzar los procedimientos que eleven la satisfacción de las madres en su visita al consultorio CRED. A continuación, se discuten los principales descubrimientos del trabajo de investigación.

Con relación a los resultados del presente estudio, se contrastaron con otras investigaciones, con el fin de refirmar las relaciones o contradicciones encontradas. En ese sentido, tenemos a Bustamante et al. (2020): que en su estudio sobre las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas mencionó que los usuarios perciben que los servicios generales, que tuvieron en su unidad de salud, se ubicaron entre la sensación de satisfecho y totalmente satisfecho, lo cual evidenció un porcentaje alto de 86,3% de la totalidad de los entrevistados, con lo que se reafirma la buena percepción del concepto de calidad, también se encontró que las mamás eran las que refirieron la mejor calidad en la atención en mayor proporción,

esto concuerda con nuestro estudio en donde se evidenció que la calidad de atención en el puesto de salud de Acomayo va de un nivel medio hacia alto, abarcando un 48% para la satisfacción media y un 40% para la satisfacción completa, lo que nos dice que las mamás sienten que reciben calidad en los servicios de la unidad de salud.

Por otro lado, en el estudio de Delgado et al. (2019), la calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado, dedujo que el 93.5 % de los entrevistados consideraban que el personal de enfermería ofrecían un nivel de calidad en la atención alto, ya que acudían con prontitud ante cualquier llamado, así mismo, el nivel de los servicios que se ofrecían en la unidad de salud llegó a un 83.2 %, con lo que se consideraba que era efectivo el procedimiento que se realizaba por el personal de enfermería; en concordancia con nuestro estudio, el nivel medio y alto de la dimensión humana en la calidad de atención es el más predominante, por consiguiente, se evidenció que las madres del consultorio de CRED consideran que la atención del puesto de salud de Acomayo es eficiente, aunque en mi estudio existe un 12% de usuarios que sienten insatisfacción, se puede llegar a cambiar esta sensación con el cambio en los procedimientos de atención.

Por su parte, Torres et al. (2018) en su estudio sobre la percepción de calidad del servicio en centro de atención primaria de salud chileno, encontró que el grupo de individuos que sienten mas satisfacción con respecto a la calidad de atención en el centro de salud es el de los mayores de 45 años, con un nivel alto, llegando al 81% del total de los entrevistados, especificando los elementos que les parecieron más agradables en el personal de salud, entre ellos está la higiene del personal, la gratuidad de los servicios y la privacidad ofrecida, a lo que se evidencia en nuestro estudio que a mejor calidad de atención del personal de salud la satisfacción de los usuarios se eleva considerablemente, ya que en el puesto de salud de Acomayo, las madres del consultorio de CRED sienten que el buen trato, la buena atención y la confianza en el personal es lo que eleva su satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos en el consultorio del puesto de salud de Acomayo.

Merino et al. (2018) en su investigación sobre la relación entre la satisfacción y la cultura de seguridad del usuario, se evidencia que el grupo de encuestados sienten

un alto nivel de seguridad con relación a la satisfacción de los usuarios, es así como el estudio muestra una correlación entre las variables de satisfacción y la seguridad percibida, que es de  $P=0.67$ ; y entre la mayoría de las dimensiones de la satisfacción laboral; en concordancia con mi estudio, la satisfacción laboral de las madres del consultorio CRED de la unidad de salud de Acomayo es alta, llegando a un 80%, refiriendo el buen trato del personal de salud, la confianza y la seguridad que proyectan al momento de brindar atención en dicho consultorio, como aliciente para elevar la satisfacción, con lo que se reafirma que los buenos procedimientos ofrecidos mejoran la satisfacción de los usuarios.

En el estudio de, Boza y Solano (2017). Percepción de la calidad que tienen los pacientes sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos, donde se obtuvo resultados positivos con respecto a la percepción de los pacientes y de los familiares, a la atención y cuidados que brinda el personal médico, el cual era el adecuado, así mismo, el conocimiento de la historia clínica por parte del personal y el seguimiento que le daban a la evolución de los pacientes era bien recibido por los familiares, todo esto elevaba la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios: en mi estudio se evidencia que dimensiones como la calidez humana, los buenos procedimientos, las instalaciones totalmente equipadas y el entorno influyen en la percepción de los usuarios, tanto positiva, como negativamente, si se brinda un servicio de calidad, se obtiene satisfacción elevada de los usuarios, lo cual genera buenos resultados para la entidad de salud.

En la valoración que se le da a la calidad del servicio, influyen numerosos factores, sin embargo, el trato del personal de salud, los buenos procedimientos profesionales, la correcta orientación de la entidad de salud hacia los usuarios, son factores que se repetirán constantemente en los resultados de los estudios, siendo estos los puntos cruciales para un buen resultado en la aplicación de la atención primaria, con el único objetivo de alcanzar una elevada satisfacción y la consigna de mejorar la calidad en la atención. En base a este objetivo, el entender como distingue el usuario y que eleva su nivel de satisfacción, puede contribuir a mejorar de manera efectiva los procesos de gestión de calidad y de orientar de mejor manera sus estrategias. Esto nos confirma que el centro de salud de Acomayo puede y tiene que

ofrecer al mismo tiempo una calidad de atención hospitalaria, generando una experiencia buena para el usuario.

Con base en los resultados obtenidos, la correlación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, se ven muy relacionados, con un nivel de correlación de 0.71, evidenciando la positiva relación que nos indica que, a mayor calidad en la atención a los usuarios, se eleva la satisfacción, que coincide con estudios como el de Pizarro, (2016), donde se demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Desde esta perspectiva, se evidencia en nuestro estudio que la correlación entre la dimensión humana, es decir, la participación de los trabajadores de salud en las decisiones de la entidad de salud, mejora de forma continua y transforma los procedimientos para obtener mejores resultados en lo que respecta a calidad de la atención que se brinda a los usuarios, logrando un mejor nivel de satisfacción. Sin embargo, la satisfacción de los usuarios es un fenómeno que puede cambiar en determinadas situaciones, si el personal no puede aplicar los procedimientos correctos o dar la información necesaria a las madres del consultorio CRED, esto se convierte en insatisfacción, como se muestra en nuestro estudio, aunque es reducido, hay un 8% de los usuarios que sienten insatisfacción, y, el predominante, que es el nivel de satisfacción media, es propenso a elevarse, como también reducirse.

Por otro lado, en cuanto a la correlación entre la dimensión técnico – científica, que toma en cuenta las instalaciones del puesto de salud de Acomayo, así como las herramientas tecnológicas que se utilizan en dicho puesto de salud, se evidencia una fuerte relación entre esta dimensión y la variable satisfacción del usuario, dependiendo específicamente del tipo de atención que brinda el personal de enfermería, así como de las herramientas tecnológicas presentes en las intervenciones de los niños en el consultorio CRED; en los resultados obtenidos en la dimensión técnico – científica se evidenció que la insatisfacción es predominante, ya que el puesto de salud no cuenta con instalaciones adecuadas ni equipamiento moderno, a pesar de esto se obtuvo que la relación entre esta dimensión y la variable satisfacción es positiva, ya que si se mejoran la tecnología a usarse y si se mejoran las instalaciones del puesto de salud de Acomayo, se eleva la satisfacción de los usuarios.



Así mismo, en cuanto a la correlación entre el entorno y la variable satisfacción, se toma en cuenta la limpieza del entorno del centro de salud, si es el espacio adecuado para los niños o si cuenta con espacios necesarios para cada procedimiento, es aquí donde se obtuvo porcentajes altos de insatisfacción, ya que se obtuvo que el 70% de los encuestados sienten satisfacción media y el 30% restante sienten insatisfacción, lo que nos indica que las instalaciones del puesto de salud no es el adecuado ni cuenta con los espacios necesarios para realizar los procedimientos a los niños menores de 3 años, esto se contrasta con la correlación de la dimensión entorno y la variable satisfacción, en donde se obtuvo un 0.301, que indica correlación positiva buena; todo refiere a la posibilidad de elevar el nivel de satisfacción en esta dimensión si se mejoran las instalaciones del centro de salud y se proveen de espacios necesarios para procedimientos específicos.

Por otro lado, se considera que el nivel de satisfacción de los usuarios depende principalmente de las dimensiones de la calidad técnica, que supone la capacitación con la que cuenta el personal de enfermería del consultorio CRED del centro de salud de Acomayo, los procedimientos y técnicas que posee el personal; así mismo, la confianza que puede ofrecer el personal a las madres que vienen a la revisión de los infantes menores de 3 años, consideramos que la confianza es un pilar de satisfacción ante cualquier procedimiento a realizar y es así que se evidencia que en mi estudio, la calidad de atención y la confianza cuentan con niveles que van desde satisfacción media a satisfacción elevada, situaciones que pueden variar según se logre mejorar estas dimensiones.

Estas 2 dimensiones mencionadas, el entorno y la dimensión técnico científico aporta evidencia sobre la satisfacción de las madres del consultorio de CRED del centro de salud de Acomayo en Cusco, en donde podemos apreciar que la capacidad con la que cuenta el puesto de salud, en relación con los materiales con los que proveen atención a los usuarios sumado al profesionalismo y empatía del personal que atiende en el centro de salud en mención, son los alicientes necesarios para lograr que el usuario alcance la suficiente satisfacción por los servicios dados. Las tablas 14 y 15 nos prueba esta teoría, en donde se puede refirmar la correlación de estas dimensiones con la variable satisfacción laboral con la prueba Rho de Sperman, con

coeficientes de correlación mayores al p-valor, ( $p: 0.05$ ), esto es prueba de existir una correlación positiva buena evidente.

Finalmente, las pruebas realizadas nos evidenciaron que la calidad técnica y la confianza son dimensiones en donde se obtuvieron resultados positivos por parte de los participantes, en la dimensión calidad técnica existe un 72% de la totalidad de encuestados que evidencian una satisfacción alta y un 28% con satisfacción media lo que indica que los procedimientos y las técnicas aplicados del personal de salud son los correctos, igualmente, la confianza en los cuidados, la cortesía del personal de salud y la seguridad que proporciona el área donde se encuentra el consultorio de CRED, evidencia un porcentaje alto de satisfacción, llegando al 50%, y de satisfacción media también con un 50%, lo cual puede variar y convertirse en satisfacción alta aplicando mejoras en la calidad de atención del personal de salud.

Por consiguiente, se puede reafirmar que la satisfacción del usuario está relacionada con la calidad de atención que el puesto de salud de Acomayo pueda brindar, por ello es de vital importancia conocer la percepción de las madres que visitan el consultorio CRED del puesto de salud.

## **VI. CONCLUSIÓN**

De los resultados obtenidos en la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones.

Primero: Se realizó la prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, con lo que se evidenció una significancia menor al p-valor de 0.05, de esta manera se realizó la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación Rho Spearman, del cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.712, esto indica que existe una correlación moderada alta positiva entre las variables de estudio. Esto concluye que existe relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario del consultorio CRED, así mismo, esto está sujeto a la calidad con la que el personal de enfermería realiza sus procedimientos y se desempeña ante cualquier situación y la perspectiva que se obtiene desde los usuarios.

Segundo: Los resultados indican que, a lo largo de los procesos de atención de las madres y niños, la capacidad del personal de enfermería en los procedimientos representa un porcentaje alto, el cual mejora el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tercero: Se concluye que una de las maneras de elevar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios es mediante la identificación de las expectativas que tienen las madres acerca del servicio, así como del tipo de atención que se brinda en el consultorio CRED.

Cuarto: Se concluye que existen evidencias suficientes para indicar que la satisfacción del usuario depende de las dimensiones humanas, el entorno y los procedimientos técnicos – científicos mediante los cuales se brindan las atenciones a los usuarios.

Quinto: Se evidencia que el brindar una buena atención al usuario y proponer una comunicación más efectiva con las madres a las que se les brinda la atención están muy ligados, es así que se puede obtener información relevante acerca de las necesidades de los usuarios del consultorio CRED del centro de salud de Acomayo.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

Se propone las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar el servicio de CRED del centro de salud de Acomayo.

Primero: Promocionar la creación de grupos de calidad y la asignación de nuevas herramientas de mejora continua, en general y para todo el consultorio de CRED, particularmente al personal que conforman el consultorio en mención, con el fin de establecer nuevos procesos de mejora de la calidad, orientadas a mejorar las expectativas de los usuarios.

Segundo: Promover la asistencia a talleres de capacitación sobre mejor de procedimientos del personal de enfermería, mejora de la atención al usuario o campañas de capacitación periódicas.

Tercero: Es necesaria la mejora de la infraestructura del centro de salud de Acomayo con el fin de realizar una mejor atención a las madres y niños del consultorio CRED, igualmente se recomienda la actualización del material a usar, así como de los aparatos que cumplieron su tiempo de uso; la mejora de estas dimensiones elevaría el nivel de satisfacción de los usuarios, tal como evidencia el presente estudio.

Cuarto: Se recomienda proponer a la jefatura del centro de salud de Acomayo, la asignación de espacios adicionales para la atención de los niños y madres del consultorio CRED, ya que, como se evidencia en el presente estudio, esto elevaría el nivel de satisfacción.

Quinto: Si bien se evidencian que existe correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, se recomienda la realización constantes evaluaciones de los servicios ofrecidos y de los procedimientos que se brinda por parte del personal que labora en el consultorio CRED, con el fin de evidenciar posibles falencias y realizar las actualizaciones necesarias para mejorar la calidad de atención y elevar el nivel de satisfacción de las madres del consultorio en mención.

## REFERENCIAS

- Agustín, A. Gutiérrez, H. Duque, D. Araque, M. D'Armas, R. Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sustentabilidad organizacional*, Universidad de Carabobo. 1ra Ed. Valencia, Venezuela. 140 p.
- Allen-Duck A, Robinson J, Stewart M. (2017). *Healthcare quality: A concept analysis*. *Nursing Forum*.
- Amelia, R. Arzuaga, A. Giraldo, C. & Cruz, F. (2021). *Diferencias en el análisis de datos desde distintas versiones de la teoría Fundamentada. empírica*: Revista de Metodología de Ciencias sociales, 51, 185–229.  
<https://doi.org/10.5944/empiria.51.2021.30812>
- Ángel Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Nallely Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones*. *Revista Alergia de Mexico*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Boza Orozco Raquel & Solano Castro Evelin, (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2017*. *Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Posgrado Escuelade Ciencias Exactas y Naturales Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas*, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1),161–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (2018). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. <https://idus.us.es/xmlui/handle//11441/78838>
- Cordero Muñoz, L. G., Montes Jave, C., Velásquez Hurtado, J. E., Rodríguez Calviño, Vigo Valdez, W. E., & Martín Rosas-Aguirre, Á. (2016). *Estudio Cualitativo Sobre La Atención De Salud De Niños Menores De Tres Años en Establecimientos De Salud De Nueve Regiones Pobres Del Perú*. *Revista*

- Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 33(1), 21–31.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.331.1922>
- Delgado Delgado, J., Bueno Brito, C., & Brito Delgado, H. C. (2019). *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y valores*, 6(2) 1– 27.
- Díaz CL. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. [Internet]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo –UNT.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726/>
- Documento Técnico: *Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA*  
[http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros\\_Link/Calidad/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/politica_nacional_calidad.pdf)
- Eduardo Vázquez-Cruz Javier Sotomayor-Tapia Akihiki Mizuki González-López Álvaro J. Montiel-Jarquín Itzel Gutierrez-Gabriel María S. Romero-Figueroa Jorge Loría- Castellanos Luz A. Campos-Navarroy (2018) *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica Artículos/Investigación • Rev. Salud pública 20*.
- Fan, L. Gao, X. Liu, S. Zhao, H. Mu, Z. Li, F. & Lou, G. (2017). *Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. PloS one*.
- Fer, T. M. D., Fondahn, E., Lane, M., & Vannucci, A. (2017). *Manual washington de calidad en la atención y seguridad del paciente. ProQuest Ebook Central*.  
<https://ebookcentral.proquest.com>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Freeman, B. Cooker, T. (2018). *Six questions for well-child care redesign. Acad Pediatr*. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2018.05.003>

- Gaíva M. Alves, M. Monteschio C. (2019). *Nursing appointments in puericulture in family health strategy*. *Rev Soc Bras Enferm Ped*.  
<http://doi.org/10.31508/1676-3793201900009>
- Grant M, Booth A. (2009). *typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies*. *Health Info Libr J*.
- Gutiérrez, J. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Hernández, R. Hernández, A. Molina, M. Hernández, Y. & Señán, N. (2020). *Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner*. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1–10.
- Hernández, A. Rojas, C. Javier, F. & Bendez, G. (2019). *Satisfacción Del Usuario Externo Con La Atención en Establecimientos Del Ministerio De Salud De Perú Y Sus Factores Asociados*. *Revista*.
- Institute of Medicine (IOM). (2016). *Performance Measurement: Accelerating Improvement*. [http://www.nap.edu/download.php?record\\_id=11517](http://www.nap.edu/download.php?record_id=11517).
- Jorna, A. & Véliz, P. (2020). *Investigaciones sobre calidad en trabajos de terminación de la Especialidad Organización y Administración de Salud*. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Medica Superior*, 34(2), 1–19.
- Kruk, M. Gage, A. Arsenault, C. Jordan, K. Leslie, H. Roder, S. et al. (2018). *High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era time for a revolution*. *Lancet Glob Heal*. doi:10.1016/S2214-109X(18)30386-3
- Larsson, G. & Wilde, B. (2010), "Quality of care and patient satisfaction: a new theoretical and methodological approach", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 23 No. 2, pp. 228-247. <https://doi.org/10.1108/09526861011017120>
- Madhok R. (2015). *Crossing the quality chasm: Lessons from health care quality improvement efforts in England*. *BUMC Proceedings*.  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1276338/>.
- Mayca, J. Medina, A. Velásquez, J.& Llanos, L. (2017). *Representaciones Sociales Relacionadas a La Anemia en Niños Menores De Tres Años en*

*Comunidades Awajún Y Wampis*, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.2870>

Mahumud, R. Gow, J. Sarker, A. Sultana, M. Hossain, G. Alam, K. (2021).

*Distribution of wealth-stratified inequalities on maternal and child health parameters and influences of maternal-related factors on improvements in child health survival rate in Bangladesh. J Child Health Care.*

<https://doi.org/10.1177/1367493520909665>

Malaquias, T. Gaíva, M. Higarashi, I. (2017). *Perceptions of the family members of children regarding well-child check-ups in the family healthcare strategy: Rev Gaúcha Enferm.* <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.01.46907>

Massip, C. Ortiz, R. Llantá, M. Peña, M. & Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es).

Merino, M. Carrera, F. Roca, M. Morro, M. Martínez, A. & Narjis, F. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente.* Volume 32, Issue 4, July–August 2018, Pages 352-361.

Marie, M. Almeida, M. Chávez, M. & Zambrano, V. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga.* (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–20.

Maqqe, A. & Paredes, J. (2020). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruano, Arequipa - 2019.* Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa; Repositorio Institucional - UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10508>

Meleis, A. (2012). *Theoretical Nursing: Development and Progress.* 5a ed.

Pennsylvania: Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins.

Milián, K. (2017). *Satisfacción De Las Madres Sobre La Calidad De Atención De Enfermería en El Área De Crecimiento Y Desarrollo en El Centro De Salud*



- “Las Brisas” – Chiclayo 2017. Repositorio Institucional - USS; Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5761>
- 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*. Universidad César Vallejo; Repositorio Institucional-UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18123>
- Moscoso, M. Villarreal, D. Castillo, R. Bellido, L. & Mezones, E. (2019). *Validez Y Confiabilidad De La Escala De Satisfacción De Los Usuarios De Consulta Médica Ambulatoria en Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 167–177.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Navarro, C. Waltrick, M. Sepúlveda, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno*. *Revista Ingeniería Industrial-Año 17 N°2: 97-109*. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Nery, S. Celaya, R. & Prado, C. (2019). *Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano*. Universidad & Empresa. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6447>
- Olguín, C. Ceballos, P. Guiñez, N. & Mansilla, K. (2020). *Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud*. <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>.
- Pan American Health Organization. (2019). *Sociedades justas: equidad en la salud y vida digna. Informe de la Comisión de la Organización Panamericana de la Salud sobre Equidad y Desigualdades en Salud en las Américas*. Pan American Health Organization.
- Palomino. N. Rivera, B. Tocto, V. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia*. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia – UPCH.  
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6361>
- Pino-Chávez WO. (2018). *Situación de la calidad de la salud en el Perú*. En: Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A, editores. *Atención de Salud Con Calidad*

- Lima: Colegio Médico del Perú. <http://cmplima.org.pe/wp-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Puchi-Gómez, C. Paravic-Klijn, T. & Salazar, A. (2018). *Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora*. Aquichan, 18(2) ,186–197. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>.
- 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. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*; Repositorio Institucional - UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2494>
- Rafferty, A. Clarke, S. Coles, J. Ball, J. James, P. McKee, M. et al. (2016). *Outcomes of variation in hospital nurse staffing in English hospitals: Cross-sectional analysis of survey data and discharge records. Int J Nurs Stud*. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17064706>.
- Salcedo, G. (2017). *Aplicación de los principios éticos de la investigación científica en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la educación superior*. Revista Santos Divino, S. (2019). *Reflexiones escépticas, principio lógicas y económicas sobre el consentimiento necesario para la recolección y tratamiento de datos*. Derecho PUCP, 83, 179–206. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201902.006>
- Sistema de gestión de los servicios de la calidad en salud. (2006). *Resolución Ministerial N° 519-2006*. [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros\\_Link/Calidad/RM519-2006\\_SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20SALUD.pdf](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/RM519-2006_SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20SALUD.pdf)
- Torres, M. Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. [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)
- Villafañe, J. (2017). *Claves Empíricas De La Satisfacción Y Del Compromiso Del Talento en Las Organizaciones. El Profesional de La Información*, 26(6), 1159–

1170.

<https://doi.org/10.3145/epi.2017.nov.15><https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61>

652

Wolfe A. (2015). *Institute of Medicine Report: Crossing the Quality Chasm: A New Health Care System for the 21st Century. Policy, Politics, & Nursing Practice.*

<http://ppn.sagepub.com/content/2/3/233.full.pdf+html>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSITENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo es la calidad de atención del personal de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la calidad de atención del personal de enfermería en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del cliente externo en el servicio de CRED del centro de salud Acomayo de agosto a setiembre 2021?</p>	<p>Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo de agosto a setiembre 2021</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la calidad de atención del personal de enfermería en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED en niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, de agosto a setiembre 2021</p> <p>Determinarla relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del cliente externo en CRED del centro de salud Acomayo agosto – setiembre 2021.</p>	<p>La calidad de atención que está relacionado al nivel de satisfacción del personal de enfermería en el área de CRED en 5 niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, agosto – setiembre 2021, es alta.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específica</b></p> <p>La Calidad de atención del personal de Enfermería en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo Agosto – Setiembre 2021, es alta.</p> <p>El nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es alta.</p> <p>La relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del cliente externo en el área CRED en menores de 3 años del centro de salud de Acomayo 2021, es buena.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b> Atención con Calidad Humana y respeto. Conocimiento Técnico científico y practico en la atención. Entorno</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Nivel de satisfacción del cliente</p> <p><b>Dimensiones</b> Conocimiento y practica de calidad técnica. Confianza.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Formada por 220 mamás que concurrieron con sus niños a las consultas de CRED en el Centro de Salud de Acomayo.</p> <p><b>Muestreo:</b> Tipo censal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## ANEXO 2: Cuadro 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONA	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
<b>Calidad de atención</b>	Lazo y Santivañez (2018) menciona que: En 1991, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció que: "Una atención sanitaria de calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población en su conjunto, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos, materiales y otros), de forma oportuna y efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite"	Se empleará un cuestionario de 20 preguntas o ítems para medir la calidad de atención del profesional de enfermería. con las dimensiones: humana con 8 ítems, técnico científico con 9 ítems y entorno con 3 ítems. las cuales se miden a través de una escala de respuestas y con tres niveles como: siempre (2), a veces (1) y nunca (0).	Atención con Calidad Humana y respeto	Respeto a los derechos Información completa Interés manifiesto en la persona Amabilidad Efectividad	Ordinal Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)
			Conocimiento Técnico científico y practico en la atención	Eficacia Continuidad Eficacia Integralidad Comodidad	
			Entorno	Ambientación Orden limpieza Confianza del usuario al servicio	
<b>Nivel de satisfacción del cliente</b>	Satisfacción, es definido como el resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar o la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplan con las expectativas del usuario». Gómez-Fuentes et. al (2018).	El instrumento que se utilizará para medir el nivel de satisfacción de los pacientes que será a través de un check list que consta de 05 ítems donde las dimensiones a medir serán la calidad técnica (3) ítems, confianza (2) ítems. Las cuales se miden a través de una escala de respuestas y con tres niveles.	Conocimiento y practica de calidad técnica	Técnica de atención de calidad	Ordinal Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)
			Confianza	Cuidado y cortesía de la enfermera. Seguridad del área	

### ANEXO 3: INSTRUMENTO

Cuestionario de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el centro de salud de Acomayo

Señora buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda. Esta entrevista es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

SIEMPRE= 2
A VECES= 1
NUNCA= 0

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>ESCALA</b>		
	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>DIMENSIÓN: HUMANA</b>			
1. Al Ingresar al consultorio de CRED la enfermera saluda y despide de usted amablemente			
2. Las informaciones prestadas por la enfermera fueron de ayuda para usted.			
3. La enfermera, le trata con respeto durante la atención.			
4. En la consulta la enfermera le habla en un tono de voz adecuado			
5. La enfermera le explico con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño (a).			
6. La enfermera le informa sobre que enfermedades protege la vacuna que aplica a su niño(a)			
7. La enfermera muestra interés a problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto persistente durante la atención			
8. siente usted que el personal de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles CRED de su niño(a).			
<b>DIMENSION: TECNICO CIENTIFICO</b>			
9. La enfermera se lava las manos antes y después de revisar a su niño(a).			
10. La enfermera realiza evaluación general a su niño(a) (de cabeza a pies) e informa sobre la evaluación.			

11.La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: Confirma sumejoría			
12.La enfermera demuestra confianza y habla a su niño(a) cuando lo evalúa			
13.Todos los materiales y juguetes fueron usados por su niño(a)			
14.La enfermera aclara preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
15.La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, higiene, estimulación temprana.			
16.Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera informa y deriva al servicio de medicina.			
17.Para empezar la atención de tu niño(a) existe demora en la atención.			
<b>DIMENSION: ENTORNO</b>			
18.El consultorio de CRED es limpio y ordenado			
19.El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo.			
20.El consultorio de CRED cuenta con espacios necesarios como: lavado de manos, toma muestra de sangre, lugar de juego.			
<b>DIMENSION: CALIDAD TECNICA</b>			
21.La enfermera brinda buena atención durante la aplicación de distintas actividades como: vacunación			
22.La enfermera demuestra importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a)			
23.La enfermera registra en el carnet de CRED explicándole el estado de nutrición de su niño(a)			
<b>DIMENSION CONFIANZA</b>			
24.La enfermera brinda confianza al momento de realizar la atención a su niño(a).			
25.Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño(a).			

Donde:

Un puntaje de 2 indica Satisfacción Completa

Un puntaje de 1 indica Satisfacción Media

Un puntaje de 0 indica Insatisfacción

Donde el puntaje total del instrumento es 50 puntos:



<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Satisfacción completa	40 - 50
Satisfacción media	28 – 39
Insatisfacción	0 – 27

Donde el puntaje total de las dimensiones, se alteran según el número de ítems correspondiente para cada dimensión:

<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Satisfacción completa	15 - 18
Satisfacción media	11 - 14
Insatisfacción	0 - 10
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Satisfacción completa	19 – 22
Satisfacción media	12 – 18
Insatisfacción	0 - 11
<b>DIMENSIÓN DE ENTORNO</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Satisfacción completa	8 - 10
Satisfacción media	5 - 7
insatisfacción	0 - 4

# ANEXO 4: CERTIFICADOS DE VALIDEZ NÚMERO 1



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo de CRED del Centro de Salud de Acomayo, 2021

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Al Ingresar al consultorio de CRED la enfermera saluda y despide de usted amablemente	X		X		X		
2	Entiendes a la enfermera cuando te explica sobre tu niño(a).	X		X		X		
3	La enfermera, trata con respeto durante la atención.	X		X		X		
4	Cuando te atiende la enfermera habla sin enojarse	X		X		X		
5	La enfermera explica con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño (a).	X		X		X		
6	La enfermera informa sobre que enfermedades protege la vacuna que aplica a su niño(a)	X		X		X		
7	La enfermera se preocupa sobre problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto u otros.	X		X		X		
8	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
9	La enfermera lava las manos antes y después de revisar a su niño(a).	X		X		X		
10	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies e informa sobre la evaluación realizada.	X		X		X		
11	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: confirma su mejoría	X		X		X		
12	La enfermera sonríe y habla a su niño(a) cuando lo evalúa	X		X		X		
13	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a).	X		X		X		
14	La enfermera aclara preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	X		X		X		
15	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, higiene, estimulación temprana.	X		X		X		
16	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera informa y deriva al servicio de medicina.	X		X		X		
17	Para empezar la atención de tu niño(a) esperas mucho tiempo	X		X		X		
18	El consultorio de CRED es limpio y ordenado	X		X		X		
19	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo.	X		X		X		
20	El consultorio de CRED cuenta con espacios necesarios como: lavado de manos, toma muestra de sangre, lugar de juego.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA</b>								
21	La enfermera brinda buena atención durante la aplicación de distintas actividades como: vacunación	X		X		X		
22	La enfermera demuestra importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a)	X		X		X		
23	La enfermera registra en el carnet de CRED explicándole el estado de nutrición de su niño(a)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CONFIANZA</b>								
24	La enfermera brinda confianza al momento de realizar la atención a su niño(a).	X		X		X		
25	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño(a).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: MG. ROCIO LAURA QUENTA  
DNI: 41861325

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco, 03 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 5: CERTIFICADOS DE VALIDEZ NÚMERO 2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo de CRED del Centro de Salud de Acomayo, 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Al ingresar al consultorio de CRED la enfermera saludó y despidió de usted amablemente.	X		X		X		
2	Las informaciones prestadas por la enfermera fueron de ayuda para usted.	X		X		X		
3	La enfermera, le trata con respeto durante la atención.	X		X		X		
4	En la consulta la enfermera le habla en un tono de voz adecuado.	X		X		X		
5	La enfermera le explicó con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño(a).	X		X		X		
6	La enfermera le informa sobre qué enfermedades protege la vacuna que aplica a su niño(a).	X		X		X		
7	La enfermera muestra interés a problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto persistente durante la atención.	X		X		X		
8	siente usted que el personal de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles CRED de su niño(a).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
9	La enfermera se lava las manos antes y después de revisar a su niño(a).	X		X		X		
10	La enfermera realiza evaluación general a su niño(a) (de cabeza a pies) e informa sobre la evaluación.	X		X		X		
11	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: Confirma su mejoría.	X		X		X		
12	La enfermera demuestra confianza y habla a su niño(a) cuando lo evalúa.	X		X		X		
13	Todos los materiales y juguetes fueron usados por su niño(a).	X		X		X		
14	La enfermera aclara preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	X		X		X		
15	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, higiene, estimulación temprana.	X		X		X		
16	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera informa y deriva al servicio de medicina.	X		X		X		



17	Para empezar la atención de su niño(a) existe demora en la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>								
18	El consultorio de CRED es limpio y ordenado.	X		X		X		
19	El consultorio de CRED está adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo.	X		X		X		
20	El consultorio de CRED cuenta con espacios necesarios como: lavado de manos, toma muestra de sangre, lugar de juego.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA</b>								
21	La enfermera brinda buena atención durante la aplicación de distintas actividades como: vacunación.	X		X		X		
22	La enfermera demuestra importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a).	X		X		X		
23	La enfermera registra en el carnet de CRED explicándole el estado de nutrición de su niño(a).	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CONFIANZA</b>								
24	La enfermera brinda confianza al momento de realizar la atención a su niño(a).	X		X		X		
25	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño(a).	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Karla Mondragón Chavarria      DNI: 70433763

Especialidad del validador: Personal de salud – Tecnóloga Médica.

Lima, 6 de Octubre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6: CERTIFICADOS DE VALIDEZ NÚMERO 3



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo de CRED del Centro de Salud de Acomayo, 2021

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Al Ingresar al consultorio de CRED la enfermera saluda y despide de usted amablemente	X		X		X		
2	Las informaciones prestadas por la enfermera fueron de ayuda para usted	X		X		X		
3	La enfermera, le trata con respeto durante la atención.	X		X		X		
1	En la consulta la enfermera le habla en un tono de voz adecuado	X		X		X		
5	La enfermera le explico con palabras sencillas sobre los procedimientos que realiza a su niño (a).	X		X		X		
6	La enfermera le informa sobre que enfermedades protege la vacuna que aplica a su niño(a)	X		X		X		
7	La enfermera muestra interés a problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto persistente durante la atención	X		X		X		
8	siente usted que el personal de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles CRED de su niño(a)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
9	La enfermera se lava las manos antes y después de revisar a su niño(a)	X		X		X		
10	La enfermera realiza evaluación general a su niño(a) (de cabeza a pies) e informa sobre la evaluación.	X		X		X		
11	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: Confirma su mejoría	X		X		X		
12	La enfermera demuestra confianza y habla a su niño(a) cuando lo evalúa	X		X		X		
13	Todos los materiales y juguetes fueron usados por su niño(a)	X		X		X		
14	La enfermera aclara preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a)	X		X		X		
15	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, higiene, estimulación temprana.	X		X		X		
16	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera informa y deriva al servicio de medicina.	X		X		X		
17	Para empezar la atención de tu niño(a) existe demora en la atención.	X		X		X		

DIMENSIÓN ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
18	El consultorio de CRED es limpio y ordenado	X		X		X	
19	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo.	X		X		X	
20	El consultorio de CRED cuenta con espacios necesarios como: lavado de manos, toma muestra de sangre, lugar de juego.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
21	La enfermera brinda buena atención durante la aplicación de distintas actividades como: vacunación	X		X		X	
22	La enfermera demuestra importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a)	X		X		X	
23	La enfermera registra en el carnet de CRED explicándole el estado de nutrición de su niño(a)	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN CONFIANZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
24	La enfermera brinda confianza al momento de realizar la atención a su niño(a)	X		X		X	
25	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para su niño(a)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
CORREGIR INDICADORES DE PAUTAS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Nadia Isabel Cáceres Pillco      DNI: 41403644

Especialidad del validador: Psicología Educativa

Cusco, 05 de octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 7: SOLICITUD ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Señor: JEFE DE LA IPRESS ACOMAYO.  
Dr. Paul Delgado Chahuillco.

Yo, Lola Georgina Cana Quispe, Lic. en enfermería, identificada con DNI: 41212486, CEP: 50958, domiciliada en jirón prado S/N, Acomayo, me presento ante UD. Respetuosamente para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado el proyecto de investigación, cuyo tema es: "Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo de CRED del centro de salud de Acomayo, 2021", solicito a su distinguida persona la debida autorización para aplicar el instrumento del proyecto de investigación (encuesta), a las madres de niños menores de 3 años del centro de salud de Acomayo, para poder optar el grado de " Magister en Gestión de los Servicios de Salud", motivo por el cual solicito a su despacho me brinde las facilidades para la aplicación de dicho instrumento.

Agradeciendo anticipadamente la atención prestada.

Acomayo, 14 de Octubre 2021

Atentamente

  
Paul Delgado Chahuillco  
MEDICO - CIRUJANO  
C.R.P. 72771



## ANEXO 8: RESPUESTA SOLICITUD DE LA IPRESS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Acomayo, 14 de Octubre 2021

De: JEFE DE LA IPRESS ACOMAYO.

Dr. Paul Delgado Chahuilco.

A: Lic. Lola Georgina Cana Quispe.

ASUNTO: Respuesta a la solicitud de autorización para aplicar el instrumento de su Proyecto de investigación (encuesta).

Previo un cordial saludo,

Es un placer contar con su interés de estudio, a la vez poder ayudar en su trabajo de investigación realizado dentro de esta institución a la cual represento. Efectivamente recibirá el apoyo y permiso respectivo, gracias a que se llevara a cabo para considerarla como una fortaleza que nos permitirá mejorar la atención de salud de nuestra población vulnerable, como son nuestros niños menores de tres años en la jurisdicción del distrito de Acomayo.

Atentamente

  
Paul Delgado Chahuilco  
MEDICO - CIRUJANO  
C.M.P. 72171



## ANEXO 9: BASE DE DATOS PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO

BASE DE DATOS DE LOS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA						
N°	NOMBRE DE LA MADRE	APELLIDOS	DNI MAMÁ	EDAD	NOMBRE DEL HIJO EN EDAD DEL ESTUDIO <= 3 AÑOS	DNI INFANTE
1	Sabina	Ccotohuanca Florez	45652235	7 meses	Elias Puma Ccotohuanca	92295518
2	Edith	Huisa Huillca	73321836	1 año 3 meses	Lian Gael Checca Huisa	92062767
3	Nemecia	Choquehuanca Achahui	42179700	1año 2 meses	Jhon Wilber Holgado Ccotohuanca	92072298
4	Lucitania	Gamarra Puma	71517763	2 años 4 meses	Jeremy Baez Gamarra	91359824
5	Marleny	Quispe Florez	48576980	1 año 11 meses	Jesus Choquehuanca Quispe	81848747
6	Yovana	Salinas Sayco	46111583	6 meses	Aaron Huisa Salinas	92343548
7	Cecilia	Puma Condori	46721914	6 meses	Ruth Ester Puma Huarca	92346607
8	Alicia	Ferro Puma	46699902	5 meses	Ruth Liseth Ttito Ferro	92362753
9	Gladys	Apaza Huaman	71511971	7 meses	Sarai Choquehuanca apaza	92301746
10	Yuriña	Villegas Alanya	48038015	8 meses	Angelica Ocon Villegas	92255749
11	Genayra	Quispe Osccohuaman	71511946	9 meses	Dael Roderick Quispe Quispe	92218595
12	Tania	Ortiz Paucarr	45426032	9 meses	Zoe Alisson Quispe Ortiz	92245679
13	Hilda	Olgado Sumire	71524888	8 meses	Cesar Sebastian Quispe Olgado	92231517
14	Tomasa	Laime Baez	48627367	10 meses	Daniel Chavez Laime	92148325
15	Aurelia	Luna Huaman	46359668	1 año	Brisayda Salas Luna	92128282
16	Fabiana	Puma Huallpa	42348903	1 año	Mariflor Colca Puma	92128380
17	Micaela	Maldonado Aima	71908126	1 año 1 mes	Abdiel Ttupa Maldonado	92062917
18	Roxana	Tinta Quispe	41542017	1 año 1 mes	Alondra Tinta Q uispe	92075736
19	Guillermina	Quispe Osccohuaman	45869104	1 año 1 mes	Cori Ttica Baez Quispe	92064988
20	Miriela	Florez Hanco	72266741	1 año 2 meses	Cirse Chavez Florez	92062716
21	Nohelia	Ccalluco Torobeo	62480591	1 año 2 meses	Max Silverio Tinco Ccalluco	92071052
22	Saunne	Kcancha Huallparimachi	47626314	1 año 4 meses	Amaru Nina Kcancha	91916868
23	Maria Josefina	Cruz Huaman	44923810	1 año 4 meses	Jorge Llamaza Cruz	91901473
24	Rosy	Gorbiña Holgado	73861976	1 año 4 meses	Jhon Alain Quispe Gorbiña	91918829
25	Elizabeth	Paucara Laucata	47342360	1 año 6 meses	Samuel Lima Paucara	91877610
26	Cecilia	Quispe Condori	41625978	1 año 5 meses	Thiago Dilan Huaman Quispe	92069207
27	Sabina	Ataco Quispe	40645902	1 año 5 meses	Jhosep Andre Apaza Ataco	91870020

28	Roxana	Tanca Huanca	73862935	1 año 6 meses	Ruth Abigail Parihuana Tanca	91884921
29	Paulina	Luycho Quispe	44046236	1 año 6 meses	Roxana Holgado Luycho	91857430
30	Raisa	Ramirez Puma	71517805	1 año 6 meses	Maria Fe Desireth Figueroa Ramirez	91861401
31	Rosalía	Holgado Quispe	46888841	1 año 7 mese	Juan Jeremias Chalco Holgado	91765614
32	Emiliana	Chavez Llamaza	40248734	1 año 7 meses	Luna Sayuri Cordova Chavez	91794662
33	Toribia	Cruz Huaman	43624914	1 año 8 meses	Eva Ruth Quispe Cruz	91721893
34	Doris	Huillca Baez	73931836	1 año 9 meses	Luis Chavez Huillca	91678779
35	Natividad	Oscocohuaman Pumahuillca	71557706	1 año 11 meses	Zaineth Quispe Oscocohuaman	91632983
36	Jovita	Huaman Quispe	43609010	1 año 11 meses	Hugo Chavez Huaman	91633907
37	Katerin	Huisa Huanca	77473741	1 año 11 meses	Fabricio Puma Huisa	91652390
38	Rogelia	Huamani Pumahuillca	71506857	1 año 11 meses	Zaith pumahuillca huamani	91642715
39	Erika	Quispe Nuñez	44078802	1 año 11 meses	Makawi Mishka Huarsaya Quispe	91648811
40	Teresa	Condori Huamani	40726377	1 año 11 meses	Henry Huamani Condori	91658778
41	Alicia	Velasco Cañari	41409736	1 año 11 meses	Nayeli Bustamante Velasco	91588126
42	Yolanda	Vargas Huaman	43713805	2 años 1 mes	Elvis Espinoza Vargas	91510639
43	Hilda	Baez Huaman	45949742	2 años a meses	Yulisa Pacco Baez	91444482
44	Ignacia	Cruz Parihuana	43886540	2 años 2 meses	Dulce Maria Ccahuana Cruz	91450892
45	Shiomara	Huisa Cruz	71517883	2 años 2 meses	Jorge Sebastian Villena Huisa	91463120
46	Maria Belen	Maza Manol	71527480	2 años 2 meses	Yamilet Puma Maza	91440256
47	Benita	Quispe Quispe	43547763	2 años 3 meses	Jhon Isaac Condori Quispe	91424570
48	Matilde	Salazar Cuti	40118122	2 años 3 meses	Blanca Huallpa Salazar	91431883
49	Lourdes	Ccalla Velasquez	42482646	2 años 3 meses	Bani Elizabeth Nieto Ccalla	91402626
50	Yina	Huaman Alcca	71517811	2 años 4 meses	yasmin Choquehuanca Huaman	91390813



## ANEXO 10: BASE DE DATOS MADRES ENCUESTADAS

### VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Personas	P1	P2	P3	P4	P5	Personas	P1	P2	P3	P4	P5
1	2	2	2	1	2	30	2	2	1	1	2
2	2	2	1	2	2	31	1	2	1	1	2
3	1	2	0	1	2	32	2	2	2	2	1
4	2	2	2	1	1	33	2	1	2	2	2
5	1	2	1	1	2	34	2	1	1	1	2
6	2	2	2	1	2	35	2	2	1	2	1
7	2	2	2	2	2	36	2	2	2	2	2
8	1	2	1	1	2	37	2	1	2	2	1
9	2	2	2	2	2	38	1	2	2	0	2
10	2	2	2	1	2	39	2	1	2	1	2
11	2	2	2	1	2	40	1	1	2	1	1
12	2	2	2	1	2	41	2	1	2	2	2
13	1	2	1	1	2	42	2	2	2	2	2
14	2	2	1	2	2	43	2	2	2	2	2
15	2	2	2	1	2	44	2	2	2	2	2
16	2	2	1	2	2	45	2	2	2	2	2
17	2	1	1	2	2	46	1	2	1	2	2
18	1	2	1	2	2	47	1	2	1	2	2
19	1	2	1	2	2	48	2	1	1	2	2
20	2	2	2	2	2	49	2	2	1	2	2
21	2	2	2	2	2	50	2	2	1	2	1
22	2	2	2	2	2						
23	2	2	2	2	2						
24	2	1	2	2	2						
25	1	1	2	1	1						
26	2	1	2	1	2						
27	1	2	2	0	2						
28	2	2	2	1	2						
29	2	2	2	2	2						

## ANEXO 11: BASE DE DATOS MADRES ENCUESTADAS

### VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Personas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	1	2	0	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0
4	1	2	1	0	2	2	1	2	1	2	2	2	0	2	2	0	1	2	2	1
5	1	1	2	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	2	0
6	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	0	2	2	1	1	2	1	2
8	1	1	2	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	1	2	1	1	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	2	2
10	2	1	2	0	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
11	0	2	2	1	2	2	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	2	2	1	2	1	1	1	2
13	1	1	2	1	2	0	2	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	2	0
14	2	1	2	0	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	2	2
16	1	1	2	1	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0
17	1	2	1	0	2	2	1	2	1	2	2	2	0	2	2	0	2	1	2	2
18	0	2	2	0	2	2	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	2	2	2
19	2	1	2	0	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2	2	0	1	2	2	1	2	2	0
21	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	0	2	2	0	1	2	2	2
23	1	2	1	2	2	2	2	0	1	1	1	2	0	2	2	1	1	2	2	1
24	1	2	1	0	2	1	2	2	1	1	2	2	0	1	2	2	1	2	2	1
25	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	2	2	0
26	2	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	0	1
27	2	2	1	1	1	2	0	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
28	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	0	2	1	0	1	2	2	2
30	1	1	2	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1

31	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	0	2	1	2	1	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	0	1	2	1	1	2	2	1
33	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2
34	1	2	1	2	2	2	2	1	0	0	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0
35	2	2	1	2	2	2	1	1	0	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
36	1	1	1	2	2	2	2	1	0	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	1	2	0	0	2	2	2	1	2	2	2	1	2	0	2
38	2	2	1	1	1	2	0	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
39	2	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	2	0	1
40	1	1	1	2	1	2	2	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	2	2	0
41	1	2	1	0	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
42	1	2	1	2	2	2	2	0	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
43	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	0	1	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
45	2	1	2	2	2	2	1	1	0	2	2	2	0	1	2	2	1	2	2	0
46	2	1	2	0	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
47	0	2	2	0	2	2	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	2	2	2	2
48	1	2	1	0	2	2	1	2		1	2	2	2	0	2	2	0	2	1	2
49	1	1	2	1	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0
50	2	2	1	2	2	2	1	1	0	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2