



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y
satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en Centro de
Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Loyola Angulo, Bexy Nataly (ORCID: 0000-0002-0391-8584)

ASESOR:

Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID:0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a Dios, por darme la vida, y a mis hijos por ser un gran impulso en mi vida.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por sobre todas las cosas, a mis hijos por comprenderme y mis amigas Roxana y Enit que siempre estuvimos dándonos impulso a seguir.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1.Tipo y diseño de investigación	18
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	18
3.3.Población (criterios de selección) , muestra y muestreo	19
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5.Procedimientos	21
3.6.Métodos de análisis de datos.....	21
3.7.Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSION	40
VI CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	29
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	30
Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables	32
Anexo 3 Instrumentos	34
Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos ...	33

Índice de tablas

Tabla1 Tabla de frecuencias	23
Tabla 3 Tabla cruzada Calidad de Atención* y Satisfacción del Usuario	25
Tabla 4 <i>Pruebas de normalidad</i>	28
Tabla 6 <i>Prueba de Chi-cuadrado calidad de atención y satisfacción del usuario externo</i>	29
Tabla 7 <i>V de Cramer calidad de atención y satisfacción del usuario externo</i>	30
Tabla 8 <i>Prueba de Chi-cuadrado dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo</i>	31
Tabla 9 <i>V de Cramer dimensión Fiabilidad y satisfacción del usuario externo</i>	32
Tabla 10 <i>Prueba de Chi-cuadrado dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo</i>	33
Tabla 11 <i>V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo</i>	34
Tabla 12 <i>Prueba de Chi-cuadrado dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo</i>	35
Tabla 13 <i>V de Cramer dimensión seguridad y satisfacción del usuario externo</i> ...	36
Tabla 14 <i>Prueba de Chi-cuadrado dimensión empatia y satisfacción del usuario externo</i>	37
Tabla 15 <i>V de Cramer dimensión Empatía y satisfacción del usuario externo</i>	38
Tabla 16 <i>Prueba de Chi-cuadrado de dimension Tangibilidad y satisfacción del usuario externo</i>	39
Tabla 17 <i>V de Cramer dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo</i>	40

Resumen

El objetivo general de la investigación fue Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el Servicio de crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud, Julio C.Tello , Distrito de Lurín , 2021. El estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional causal. El instrumento fueron dos Cuestionarios uno de Calidad de atención y el otro sobre Satisfacción del usuario a una muestra de $n = 203$ usuarios externos. Los resultados evidencian que existe asociación significativa entre las variables de Calidad de atención y la variable Satisfacción de las madres siendo esta de $p = 0,05$ según prueba de Chi cuadrado de Pearson , y para el coeficiente de correlación se utilizó el valor de Cramer con valores entre $+0.70$ a 1 (asociación fuerte), 0.40 y 0.69 (asociación moderada) , 0.20 a 0.39 (asociación débil) ,, 0 a 0.19 (no existe asociación)Con respecto a la relación entre las dimensiones de la calidad como : fiabilidad , capacidad de respuesta , seguridad , tangibilidad y empatía se evidencia que estas inciden en la satisfacción de las madres que acuden al centro de salud de julio C. Tello- Lurín , 2021

Palabras clave: *Calidad de atención, Satisfacción del Usuario, Empatía. Fiabilidad, tangibilidad ,Seguridad , capacidad de respuesta.*

Abstract

The general objective of the research was to determine to what extent the quality of care affects the satisfaction of mothers with children under 2 years of age in the Growth and Development Service of the Health Center, Julio C. Tello, District of Lurín, 2021 The study was of an applied type, non-experimental design, cross-sectional, causal correlation level. The instrument was two questionnaires, one on Quality of care and the other on User Satisfaction to a sample of $n = 203$ external users. The results show that there is a significant association between the variables of Quality of care and the variable Mothers' satisfaction, this being 0.05 according to Pearson's Chi-square test, and for the correlation coefficient the Cramer value was used with values between +0.70 to 1 (strong association), 0.40 and 0.69 (moderate association), 0.20 to 0.39 (weak association) ,, 0 to 0.19 (there is no association) Regarding the relationship between quality dimensions such as: reliability, Responsiveness, security, tangibility and empathy, it is evidenced that these affect the satisfaction of mothers who attend the Julio C. Tello-Lurín health center, 2021

Keywords: Quality of care, User Satisfaction, Empathy. Reliability, tangibility, security, responsiveness

I.INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), sostiene que la calidad de atención en salud consiste en la satisfacción de una necesidad de las personas, familias y comunidades y a su vez contribuye de manera adecuada al bienestar de la población la cual debe ser o debe implicar a la toda la población más vulnerable. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Asimismo, el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF) refieren “La primera infancia es una etapa de sumo interés en donde se desarrolla la parte cerebral y donde las habilidades como hablar, pensar y razonar son las más primordiales” a su vez la atención del personal de salud y padres debe estar orientada a la protección y formación del niño en esta etapa (Ministerio de Salud [MINSAL], 2010).

El Ministerio de Salud (MINSAL) y sus distintas establecimientos o centros de salud en el Perú considera a la estrategia de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) como la actividad preventiva de niños menores de 5 años en donde detectamos enfermedades prevenibles y se ofrece una atención integral acerca de los cuidados del recién nacido , consejería nutricional y suplementación preventiva de hierro , así como también la importancia de la inmunización.

Actualmente en los servicios de CRED ha tenido una decaída en los indicadores, ya que la pandemia COVID-19 hizo que muchas madres suspendieran por tiempo incierto sus controles mensuales, es por ello la importancia de que se actualicen y lleguen al centro de salud. El profesional de enfermería es líder en campañas de Salud, en consejería y debe brindar su atención satisfaciendo todas las necesidades de la niñez.

Según la Organización de Estados Americanos, cree que la infancia es una etapa primaria en la vida de las personas. En él se plasman los cimientos para el aprendizaje posterior, ya que el crecimiento y desarrollo del cerebro, resultado de la sinergia de la genética y experiencias de interacción con el ambiente, permitirá un aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, emocionales, cognitivas,

sensorial percepción y habilidades motoras, que serán la base de una vida.(Organización de Estados Americanos [OEA],2005). Un usuario o paciente satisfecho es el resultado de la atención adecuada de parte de los profesionales de salud. La calidad de la atención en los consultorios de CRED busca brindar una atención oportuna, dando una atención integral donde se le da a conocer la importancia de peso, la talla, su desarrollo psicomotor, detectar algunas patologías, y la importancia también de la vacunación, la suplementación de hierro y la buena alimentación.

En Latinoamérica, la opinión percibida por los clientes en relación a los servicios de salud, ha sido siempre la búsqueda de igualdad, sostenibilidad, eficiencia y participación social, desde la Cumbre I de las Américas del 1994 hasta la actualidad un reto y desafío para la calidad de los servicios de Salud. (Ministerio de Salud, 2009).

En este contexto en Colombia en una tesis "Satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa CRED de un centro de salud", donde su propósito fue determinar la satisfacción de los padres con descripciones cruzadas. Donde la muestra fue de 292 madres). Donde la herramienta fue un cuestionario estructurado. El 94,2% dice estar satisfecho, el 96,2% dice tener una atención adecuada, el 91,8% piensa que el consultorio es ideal y el 81,8% refiere que respetan su privacidad, el 65,1% refiere que la espera a ser atendido es ideal. Las conclusiones fueron: Un porcentaje relativamente mayor refiere que los padres están satisfechos con la atención. Los ítems que tienen mayor relación son el entorno adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más vinculados al descontento son los tiempos de espera. (Patemina,2017)

Por otra parte, en Chile, se realizó un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, cuyo principal objetivo es incrementar la percepción de la calidad del servicio en los distintos centros de salud familiar, Arica, Chile, donde se utilizó una encuesta del modelo Server, que abarco 5 dimensiones, tomando como referencia la escala tipo Likert y la muestra fue determinada por tres puntos: edad, sexo, lugar de procedencia. Dando como conclusión que la dimensión con mayor grado de relevancia fue la relativa a la tangibilidad, percibida como desfavorable fue la confiabilidad, esto quiere decir que existe poca confianza de los usuarios para con el centro de salud. (PedrajaReja, 2019.)

Justo (2019) realizó el estudio sobre “Percepción de las madres sobre la atención recibida en establecimiento el está ubicado en Puno , en donde se describía las variables (percepción) y de corte transversal, donde los objetos de estudio fue constituida por las madres siendo la población de 811 madres y su muestra fue de 67 madres ,donde se usó una encuesta tipo Likert validada en el 2016 por expertos y en donde se dio como resultados determinan que la calidad de atención es relativamente positiva (capacidad interpersonal/humana, técnico-científico) y en el entorno nos indica que no eran tan favorables .

Asimismo , García (2021) en su tesis de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal; donde la muestra fue de 70 padres, empleando una encuesta con escala de Likert Un gran porcentaje de padres refiere sentirse satisfecho, mientras que una ligera minoría de los tutores refiere sentirse insatisfecho con la manera en que las enfermeras los atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo , Sin embargo, existe evidencia de descontento mayoritario con respecto a la presencia del libro de denuncias (confiabilidad) y la limpieza de la oficina del CRED (concreto), que constituyen áreas de necesidad. García (2021)

El centro de salud Julio C. Tello, perteneciente a DIRIS LIMA SUR , el cual , en el distrito de Lurín , de nivel I-3 , atiende la población infantil de dicha jurisdicción , al momento de observar los distintos escenarios pudimos obtener algunos comentarios relacionada a la manera en que atienden a los pobladores y de cómo es recibida por el personal de enfermería , lo cual nos hizo pensar en tener una perspectiva acerca de la opinión de la atención recibida, lo cual se vera evidenciado o demostrado con el nivel de satisfacción del usuario. Muchas veces oímos decir a las madres: “ la enfermera no atiende” “ es muy renegona” “ cada vez que vengo no encuentro cita” “ lo vacuno y le hizo doler a mi hijo” “ no medijo que darle de comer a mi hijo” .

Esta investigación tiene como fin dar a relucir cuan satisfechas están las madres de familia en relación con la atención brindada por las enfermeras y a su vez conocer la importancia del crecimiento y desarrollo de sus niños.

Dando como problema general: ¿En qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del centro de salud Julio C Tello , Lurín , 2021?

Y como problemas específicos 1. ¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de Salud Julio C Tello ,Lurín , 2021 Problema Especifico 2: . ¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de Salud Julio C Tello , Lurín, 2021 ; Problema Especifico 3 : ¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de Salud Julio C Tello, Lurín , 2021 ; Problema Especifico 4:¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de Salud Julio C Tello , Lurín , 2021 .

El presente estudio se justifica de manera practica por que se mostraran los resultados en forma de tablas o gráficos los cuales van a representar los errores o dificultades que tienen los profesionales de salud y los pacientes y así establecer medidas o soluciones, plantear mejoras en el servicio de CRED, que no solo sea único si no sea socializado con todo el personal de salud y puedan ofrecer una atención con calidad, también se justificara de manera metodológica por que se presentaran datos obtenidos de nuestras dos variables de investigación y estas a su vez sirvan como aporte a otras investigaciones.

En el caso de la investigación el objetivo general: es Determinar en qué medida la calidad de Atención de Enfermería incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de Salud Julio C Tello, Lurín, 2021.

Y como objetivos específicos:

Determinar en qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción según dimensión capacidad de respuesta.

Determinar en qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción según dimensión seguridad.

Determinar en qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción según dimensión fiabilidad.

Determinar en qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción según dimensión empatía.

Determinar en qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la

satisfacción según elementos tangibles.

Por otro lado, la hipótesis que se planteo fue: La calidad de atención de enfermería incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C Tello , Lurín, 2021

Y como hipótesis específicas:

¿La seguridad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C Tello, Lurín, 2021?

¿La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C Tello, Lurín , 2021.?

¿La empatía incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C Tello, Lurín , 2021.?

¿La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C Tello, Lurín, 2021?

¿La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred en Centro de Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la teoría , se presentan los antecedentes nacionales e internaciones dentro de los cuales esta Carmen et al,(2018) estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal donde quiso determinar si existía relación entre la satisfacción de las madres que realizan centro de control crecimiento y desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras. La muestra estuvo conformada por 50 madres, donde se hizo uso de dos cuestionarios tanto para calidad como para satisfacción. Según sus resultados, obtuvimos lo siguiente:“que las madres que acuden al servicio de CRED tiene un nivel de satisfacción que oscila entre baja y media, pero con tendencia a la baja; y la calidad de atención de enfermería es media y baja.”

Por otro lado, Garcia,(2019)en su estudio “Satisfacción de los Padres respecto a la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED en un Establecimiento de salud. Lima, 2019”, siendo de enfoque cuantitativo, a su vez aplicativo y con un tipo de metodología descriptiva y transversal; Donde la muestra fue de 70 padres y empleo una encuesta tipo Likert con 17 ítems. Finalmente, se determinó que el 80 %de los padres están satisfechos, mientras que los 20 % padre están insatisfechos. Por otro lado, se evidencia un 73% satisfechos con la dimensión de confiabilidad y un 44 % se encuentra insatisfecho con la capacidad de respuesta y tangibilidad evidenciado esto por de denuncias de los usuarios.

Asimismo Justo, (2019), en su investigación descriptiva , de corte transversal donde su objetivo fue determinar cuál es la calidad de atención de la enfermera en el un servicio de CRED en un establecimiento de salud , donde la población fue de 811 madres y su muestra de 67 madres de niños menores de 5 años.; se usó una encuesta y como instrumento un formulario de tipo de escala Likert. Finalmente, la percepción de las madres sobre la calidad de los cuidados de enfermería es bien conocida, moderadamente favorable en términos de: interpersonal / humano, técnico-científico y ambiental / confort (comodidad, iluminación, ventilación) son altamente desfavorables.

Quispe et al (2016) En su proyecto de investigación cuantitativo, descriptivo, transversal y a su vez correlacional, donde tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería y la deserción para controlar el crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 3 años en el Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa - 2016. La población estuvo conformada por 90 mujeres que participaron en al menos dos controles en su menor hijo. Se utilizaron dos herramientas para recopilar datos a través de la visita domiciliaria y sus resultados lo demostraron. Que el 86.7% madres tienen una satisfacción promedio con la asistencia brindada por la enfermera, también tienen 54.4% de ausentismo relativo y 32.2% no acudió más al consultorio. Donde se aplicó la prueba estadística X² en la cual se demostró un nivel significativo y se finalizó que si existe una relación entre las variables calidad y satisfacción y su repercusión en el abandono de los controles de Cred de sus menores hijos.

Por otro lado; Albornoz, D. (2017) desarrollo la tesis de tipo cuantitativa y descriptiva a su vez transversal en relación a la satisfacción y calidad de atención en un servicio de cred en un centro de salud en el Rímac-Lima, 2017,, siendo su población de 80 madres, para poder obtener resultados se usó la escala de Likert conformada por 22 preguntas y en donde los resultados fueron que la mitad de las madres de familia presentan un nivel de satisfacción medianamente favorable, destacando un mayor porcentaje en las dimensiones humana y oportuna. Concluyendo de un porcentaje regular de madres de familia se encuentra medianamente satisfecha con la atención recibida en el servicio de enfermería del área de crecimiento y desarrollo.

Por otro lado entre los internacionales tenemos a Pedraja et al., (2019) en Chile en su estudio descriptivo, exploratorio donde quiso demostrar la relación de la apreciación de la calidad de los clientes hacia una mejora en la atención. en donde se empleó la técnica del modelo Servperf.

Esta encuesta se realizó a mayores de 18 años, según lugar de procedencia y según sexo. La confiabilidad fue determinada por el alfa de Cronbach. Los resultados nos indicaron existen muchos aspectos a mejorar en los distintos centros de salud implicados en este estudio. Dando como resultado que

existe mucha desinformación de los usuarios con respecto a la atención en cuanto a la gravedad de los problemas de salud. Otro punto es que existe un déficit de profesionales lo que dificulta a las personas a hacer largas colas para su atención o exámenes auxiliares, siendo esto un factor que afecta el núcleo familiar.

Monteiro M., (2015) desarrolló un estudio descriptivo, de tipo transversal en Chile, donde su propósito era establecer si existía relación entre el nivel de satisfacción del cuidador con respecto a las dimensiones “estructura”, “proceso” y “resultado”, El tamaño de la muestra fue de 150 personas determinada por fórmula: $Z^2 \times \text{Varianza} / \text{Precisión}^2 = 1.962 \times 9 / 0,482$, . Se analizaron las encuestas realizadas durante tres semanas. Dando como resultado niveles positivos de satisfacción usuaria según las dimensiones. Aun así se evidencia que los resultados alcanzados nos dan una visión de la situación en que se encuentra estos dos conceptos altamente ligados y se debiera ser considerada como una estrategia primordial no solo en los consultorios de enfermería si no de manera general.

Asimismo Rúaless, M. et al (2015) en Ecuador realizó un estudio sobre la Calidad de atención en servicio a los recién nacidos en relación al criterio de las madres del Centro de Neonatología; investigación descriptiva, de corte transversal simple, observacional. La muestra fue conformada por 45 usuarias, se empleó la técnica de encuesta, siendo evaluada la calidad de atención según modelo de Donabedian, siendo criterio de inclusión las madres de los neonatos nacidos que sean atendidos durante enero de dicho año, Empleándose la escala de Likert, y comprobándose la hipótesis que califica de alta calidad de atención de enfermería a los neonatos. Siendo sus indicadores de estructura, proceso y resultados se obtuvo una evaluación por parte de las encuestadas de “bueno-excelente”.

Por otro lado Pintado, M. et al, (2016) en Ecuador realizó su estudio descriptivo sobre la satisfacción de los usuarios en relación al servicio de la enfermera, en la cual participaron 100 pacientes; siendo el instrumento utilizado un cuestionario CARE-Q estandarizado, en la cual se determinara si existe relación entre las variables de estudio que son satisfacción y calidad de atención en donde, incluyen dimensiones como de accesibilidad, explicación y facilitación,

confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza -monitoreo y seguimiento. Dando como resultado , el 65% de las encuestadas se manifestó de manera positiva, asumiendo que la atención brindada por el personal de salud de enfermería es adecuado, pero a comparación de un resultado negativo expresado en un 8 %.

Asimismo , Maggy, W. (2018) en Ecuador , realizo su investigación descriptiva y de corte transversal , donde quizo determinar la coherencia entre la condición en como atienden los pacientes en una área de emergencia pediátrica y lasatisfacción de los usuarios , en donde su muestra fue de 357 niños , Se uso la encuesta de tipo SERVQUAL identificada en sus 5 dimensiones , dando como resultado que las dimensiones con menor índice de satisfacción fueron elementos tangibles y fiabilidad

Con respecto al concepto de la variable Calidad, Desde inicios de la vida humana, la calidad ha sido considerada como un elemento imprescindible de todas las actividades realizadas por el hombre. Esto se refleja como el ser humanos ha debido de incluir en su vida, la selección adecuada de productos que sean beneficiosos o no para su salud. (Cubillos et al , 2009)

La calidad se define hacia una percepción clásica la cual actualmente necesita de novedosos indicadores, es necesario ahora que se realice un trabajo más dinámico, para lograr un trabajo más productivo. (Abad, 2008) .

El concepto de calidad incluye muchos factores, entre ellos incluye la relación de los factores de los clientes externos e internos lo cual se entiende como clientes externos que se identifican con la empresa cuando van a adquirir un bien o un servicio; y los clientes internos son aquellos que cumplen una función dentro de la institución o empresa y ofrecen servicios. (Albrecht, 1992)

La calidad es un término novedoso, el cual implica también muchas polémicas acerca de su conceptualización. El servicio al cliente está desarrollada a nivel mundial en las distintas empresas, por lo tanto, el estudiar la calidad es un tema muy constante y variable. (Duque, 2005)

Asimismo, la calidad implica una serie de cualidades en todos los procesos, es decir es un conjunto de ganancias tanto para el usuario como para el capacitado en salud, pero con el fin siempre de ofrecer productos con calidad. (Ishikawa, 1996). La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción ante cualquier evento posible ya sea una enfermedad, o un ingreso al hospital. , es un término muy amplio y de vital importancia ya que nos ayudara a medir nuestros resultados como empresa, en qué medida cumplimos los procesos de la institución u organización en salud.

Calidad de atención:

La calidad de servicio está determinado por el consumidor, quien es la única persona que decide si el servicio ofrecido corresponde a las carencias y las perspectivas de la persona, No solo es lograr el saciar por un determinado momento si también es de concretar la fidelidad, la confianza , el ánimo correspondiente hacia una compra futura . (Donabedian, 1995)

Asimismo, Donabedian menciona también en su modelo de salud existen similitudes y discrepancias importantes, la semejanza refiere al grado de satisfacción mediante la prestación de los servicios. Pero por otro lado difiere en que la definición de calidad se debe a una responsabilidad más compleja hacia los usuarios y la sociedad

Modelos de la calidad del Servicio

Modelo Grönroos

De acuerdo a Grönroos (1984) recomienda este modelo conformado por 3 componentes:

- La calidad técnica, es donde se refleja lo que el cliente recibe es decir es objetiva, y medible.
- La calidad funcional, nos determina cual es la percepción, es la manera como recibe el usuario la atención.
- La calidad organizativa o imagen corporativa. es decir, es la visión que uno tiene de la empresa.

. Este modelo es positivo en el momento que la atención recibida logra satisfacer las necesidades o perspectivas de la persona. Según Gronroos (escuela Nórdica) fueron 10 dimensiones: Comprensión del cliente, Comunicación, Seguridad, Credibilidad, Cortesía, Profesionalismo, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Tangibilidad.

Modelo Americano de Parasuraman (SERVQUAL)

Parasuraman, Berry y Zeithamin (1988) construyeron un modelo de calidad de atención; y actualmente es el cuestionario más usado en la actualidad.

Este modelo, fue desarrollado por Parasuraman y colaboradores en 1988, con la necesidad de establecer una escala que pudiera evaluar que tan beneficiosos o adecuados son los servicios de salud. A lo largo de los años, ha tenido una serie de modificaciones y es el más usado a nivel mundial.

Dicho cuestionario está reducido a 5 dimensiones las cuales son:

a) Fiabilidad: Esta dimensión implica cual es la habilidad destreza que tienen para ofrecer el producto. Cualquier error cometido en la implementación

puede provocar una pérdida de confianza en la organización. (Lezcano y Cardona, 2006).

b) Tangibilidad: Hace indicación acerca de las instalaciones físicas, equipo personal, material de comunicación, audiovisual. Esta dimensión es la más objetiva ya que es la percepción que tiene el usuario por todo lo que lo rodea en este caso: la infraestructura de los establecimientos de salud, falta de medicamentos, falta de equipos médicos, de aire acondicionado, etc.

c) Capacidad de Respuesta; Deseo de atender a los clientes de manera rápida y eficiente, dicho concepto hace hincapié en ofrecer a los clientes tiempo y momentos adecuados, lo mismo que se traduce a cuán rápida es la atención, para ellos se evalúa determinado el profesionalismo del personal, para estar siempre atento hacia el ofrecimiento de un producto. (Parasuraman et al 1988)

d) Seguridad: hace índice sobre la inteligencia y a la atención mostrada por los trabajadores y sus diferentes destrezas con las que inspiran la confianza necesaria y así mismo la credibilidad. (Parasuraman et al 1988).

e) Empatía: Este término va más allá de la simpatía o la cortesía y busca expresar la total entrega de la empresa para servir a sus compradores. En realidad es una de las dimensiones de suma importancia ya que es fundamental que la persona sea carismática, empática, elocuente y simpática, ya que la inteligencia emocional es punto clave para mejorar esta dimensión.

Modelo Service -Performance

El modelo SERVPERF, es similar al del estilo SERVQUAL, utiliza las mismas dimensiones, pero este no considera la expectativa que tiene el cliente.

Este modelo está conformado por 22 elementos los cuales están asociados a las 5 dimensiones de la calidad, se usó este modelo para examinar cual es el desempeño de las organizaciones .

Calidad de atención de enfermería

La función de la enfermera implica muchas responsabilidades dentro de las cuales sobresale el cuidado y atención del crecimiento y desarrollo psicomotor dentro de los primeros años de vida, no solo la enfermera se desempeña en esta área, si no también se desenvuelve en distintas áreas. Esta práctica asistencial que la hace diariamente es una de las tareas más difíciles y la cual debe ser brindada con calidad. Con lo descrito anteriormente, podemos determinar que es el paciente juzga su atención, La calidad es importante para todo el equipo médico. (Leon , C., 2006)

Se define como la puntuación que muestran los usuarios como resultado de su estado de salud percibido en base a la calidad de la atención brindada. Cuando hablamos de usuarios, es una forma de evaluar los cuidados que recibe la enfermera para satisfacer las necesidades del usuario. Como resultado, los usuarios disfrutan de seguir todos los procedimientos de mantenimiento de calidad.

Satisfacción

La definición del término satisfacción es muy amplio y discutido a nivel mundial , actualmente las ciencias médicas están muy desarrolladas , lo cual nos ha puesto en alerta la necesidad de poder evaluar la calidad de la prestación de servicios de salud , siendo necesario considerar a la satisfacción como un indicador de excelencia.

Satisfacción significa “liberación de una incertidumbre”. La satisfacción es concepto mu y está influenciada por diferentes grupos sociales. Siempre se basa

en los deseos de los clientes y la sabiduría de las instituciones para resolverlos. (Ossa, J. Et al , 2005)

La satisfacción es una necesidad la cual se relaciona con las acciones que cumplen tus expectativas. La satisfacción toma en cuenta dimensiones como la: humana , científico y entorno .La labor del profesional es labúsqueda del bienestar de la vida de los pacientes, es decir debe adquirir habilidades, no solo en su capacidad tecnológica, si no en valores éticos y morales, todo a beneficio de la población.

Es ideal tomar en cuenta la opinión de los clientes a fin de perfeccionar la atención de los pacientes en los distintos establecimientos de salud. Sin venir a menos este término muy usado como la satisfacción del usuario se funde como pilar del funcionamiento capital de los lugares que ofrecen servicios y conforma un tema complejo en la administración de salud. Para definir este término podemos referirnos como una actitud con juicio de valor, que la persona tiene de la interacción de la atención.(Seclen et al , 2005)

El Ministerio de Salud define que la interacción que tiene el usuario con el trabajador es ideal para definir la calidad de atención, por medio de la accesibilidad del servicio, el buen trato, el tiempo esperado, la privacidad , siendo de mayor importancia la eficacia del servicio para que se logre que el paciente se encuentre totalmente satisfecho (MINSA , 2012)

Por otro lado, también es una característica principal la apariencia personal, el aspecto general de la persona, incluido el vocabulario con el cual se expresa, la higiene, la correcta presentación en este caso si la enfermera uso su equipo de protección personal (guantes, mascarillas, gorro, mandilón), el nivel de educación, y su pronta respuesta hacia las dudas de los usuarios. (Cantú, 2001).

Los Establecimientos de salud tienen la meta de ejecutar las aspiraciones de los pacientes y velar por la calidad de atención, el termino satisfacción implica una conducta racional del servicio brindado, incluyendo la moralidad, la pluriculturalidad, y el sistema sanitario (Andia et al , 2002)

Dimensiones de la satisfacción del Usuario

Dimensión Humana: Es la más conocida también como dimensión interpersonal, a veces es una de las dimensiones no tan reconocidas, pero en realidad es de suma importancia porque ella se basa la ética profesional.

Esta dimensión involucra la comunicación usuario-paciente, en donde se tiene un respeto hacia el, tanto en el trato individualizado y respetando su intimidad.

Dimensión del Entorno: Esta dimensión abarca el confort, la comodidad, la ambientación, la iluminación de las instituciones de salud, la cual el usuario interactuara en cada de una de ellas.

Dimensión Científico-Tecnológico: Es la que está relacionada directamente con los conocimientos científicos de los profesionales de la salud, es importante ya que debe estar totalmente acreditado (título profesional).

Control de crecimiento y desarrollo

Se comprende como crecimiento y desarrollo a la asociación de de cambios psicosomáticos , funcionales que se producen durante toda la vida , siendo una situación compleja donde se dan a cabo cambios de maduración y aprendizaje El resultado deseado es la educación y evaluación de los padres sobre el cuidado, la nutrición, la lactancia materna y el desarrollo infantil adecuados. Incluye reflexión, diagnóstico, intervención y seguimiento mientras espera. Además, una de las actividades fue una evaluación antropométrica, realizada como controles, para lactantes hasta los 5 años, utilizando la gráfica de un modelo de crecimiento basado en las curvas de la OMS propuesto en 2006.

El primer período de la vida es el período de cambios significativos en el desarrollo físico y nervioso, que requiere un seguimiento regular para detectar posibles daños a la salud del niño en una fecha temprana. Este apoyo, como parte de las actividades de monitoreo del crecimiento del niño, debe comenzar desde el nacimiento, ya que los primeros dos años de vida son críticos e ideales para las intervenciones para prevenir problemas de desarrollo. (Reichert et al., 2015)

La vigilancia del desarrollo del niño incluye todas las actividades promocionales preventivas del desarrollo normal y la detección de problemas , algunas patologías, así como la suplementación preventiva de hierro , medición de hemoglobina , tratamiento de anemia y consejería nutricional , lactancia materna , lo cual será de mucha importancia para las madres primerizas que aún no saben cómo es el desarrollo de los bebés. (Reichert et al., 2015)

Según la UNICEF , El progreso en la primera infancia se suele determinar en una serie de etapas según la edad. Las definiciones varían y algunas incluyen una fase que se extiende hasta los 8 años de edad. UNICEF distingue tres fases de desarrollo en la primera infancia:

De la concepción al nacimiento: se enfoca en el cuidado de la mujer embarazada, sus controles prenatales, su alimentación, su protección es durante este tiempo el bebé se desarrolla dentro del útero de la madre. (Unicef, 2005)

Del nacimiento a los 3 años de edad: en esta fase, el desarrollo del cerebro es indispensable es la etapa más importante y donde ocurren los mayores cambios de la vida, en esta fase también se constituye el comportamiento las habilidades las destrezas que esta estarán a lo largo de su vida .

Edad preescolar: es el periodo que comprende cambios importantes que le ayudaran a tener una mayor competencia cognoscitiva y una relación social mas compleja, es una experiencia la cual le permitirá fomentar mas su autoestima.

Actualmente se conoce a la Norma Técnica de Control de crecimiento y desarrollo en menor de 5 años, esta norma contempla que el cuidado del niño debe ser de manera holística , nos habla de la importancia de un buen examen físico , control de peso talla , descartar algunas anomalías , y lo mas relevante es la participación de la madre en el desarrollo físico , social , psicológico de su niño.

La prevalencia de las enfermedades existentes en niños menores de 2 años es un factor asociado al desarrollo del niño es por ello que la enfermera debe tomar medidas preventivas y protectoras para el niño y mas aun si se encuentra en una situación vulnerable

Enfermera en el desarrollo infantil

En los últimos años, debido al progreso tecnológico y científico, la calidad de la atención médica y la prevención y promoción de la salud, la atención de la salud infantil ha mejorado significativamente. Actualmente las ciencias medicas están en avanzada lo que hace aun mas complejo la actuación del profesional , por lo cual debieran ser altamente calificados en su labor diaria.

El área de salud en este caso las enfermeras están capacitadas para brindar atención durante la las primeras etapas de vida en todos los niveles de la atención de la salud, particularmente en la atención primaria , en la se realizan diversas actividades tanto de prevención y promoción de salud . (Minsa, 2017)

Asimismo, la Especialista en Enfermería tiene la actitud científica necesaria para un rol de liderazgo en el cuidado infantil para desarrollar, planificar e idear estrategias que logren un éxito en la calidad de la atención. Después de todo, es el componente humano de su educación lo que les permite conectarse con las familias de los bebés y brindarles educación y consejos sobre cómo cuidar mejor a sus hijos.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de este estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo: este enfoque se determinó por el uso de estadísticas y a su vez de proporciones objetivas y ordinales las cuales están para determinar las características de las variables (Ñaupas et al, 2013), asu vez es de tipo aplicada por que se logradar un conocimiento acerca de la observación de las variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018.)

Por otro lado, de nivel descriptivo, explicativo y causal / correlacional ya que está definida para poder describir las relaciones que existen entre las variables de estudio. Estos estudios miden las dos variables que pretenden ver si están relacionadas o no. Es decir, busca identificar la relación funcional entre causa y efecto.). ..(Hernández, 2014)

Los estudios correlacionales causales son las que describen las relaciones existentes entre las dos posibles variables de estudio en un determinado momento, con o sin sentido de causalidad. ..(Hernández, 2014)

Siendo también de Tipo no experimental en donde no se manipulo las variables y corte transversal ya que se observó el fenómeno tal como ocurre para luego analizarlo, ya que se realizaría en un momento dado..(Hernández, 2014)

3.2 Variables y operacionalización

Son un grupo de características, propiedades de la unidad de estudio(Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Calidad de Atención (Variable Independiente)

La variable calidad engloba siguientes Dimensiones: elementos tangibles., fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía Parasuraman et al. (1988).

Satisfacción del usuario (Variable dependiente)

La variable satisfacción se determinó en las dimensiones: tiempo, trato recibido e infraestructura. Fernández J.(2020)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de Análisis

Definida por un Grupo de individuos los cuales tienen características similares y los cuales son sujetos de estudio. Hernández (2018).

La población es: “son todos componentes que engloban a un mismo ámbito en la cual se desarrollara una investigación. Según Carrasco (2014).

Por lo tanto la población de este estudio fue constituida por 430 mujeres las cuales acuden al establecimiento de salud Julio C. Tello , distrito de Lurín

Asimismo, se consideró algunos criterios como sexo femenino, mayores de 18 años y su participación voluntaria, siendo algunos de exclusión como personas mayores de 60. La muestra implica diversos procesos de selección y a su vez se convierte en la representación Carraco (2013) “Indica que es una porción importante de la población a estudiar “La muestra estará establecida por 203 mujeres que asisten al establecimiento. La muestra fue obtenida de un muestreo aleatorio simple, nivel de error del 0.5 % y un nivel de confianza del 95%.

Con respecto al muestreo este fue de tipo probabilístico y aleatorio donde se le va a asignar una codificación a cada participante, y este será plasmado de forma aleatoria y se seleccionaran algunos. Haciendo uso de la fórmula correspondiente .(Arias,2016)

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Nivel de Confianza (A)	: 95% - 0.95
Coficiente de Confianza (Z)	: 1.96
Probabilidad de Éxito (p)	: 0.5
Probabilidad de Fracaso (q)	: 0.5
Tamaño de la Población (N)	: 430
Nivel de Error (e)	: 5% - 0.05
Tamaño de Muestra (n)	: A determinar

$$n = \frac{430 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (430 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{430 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (429) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{430 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (429) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{412.9710725 + 0.9604}{412.97}$$

$$n = 203.14329$$

$$n = 203$$

Muestra =203

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recaudación de datos fue una encuesta, la cual comprende interrogantes importantes, y está enfocada hacia un sector esta se empleó para recolectar datos y su vez poder elaborarlo de una manera accesible y adecuada. Muñoz (2016).

Se empleo dos encuestas para la recolección de los datos a analizar. El instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL el cual medirá la variable Calidad de Atención, la misma que incluye 22 preguntas cerradas, las cuales, las cuales serán distribuidas en 5 dimensiones (Fiabilidad:, Seguridad:, capacidad de respuesta, Tangibilidad: y Empatía). El anexo para el instrumento de calidad de atención es SERVQUAL, aplicándose individualmente y con un tiempo ilimitado.

El instrumento a usar es la encuesta para medir la variable Satisfacción del usuario estuvo constituido por 26 preguntas, el cual esta dividido por 3 dimensiones ;(Trato recibido:, Infraestructura:, Tiempo:).

Validez.

La validez, es “el valor en el que un instrumento de medida mide lo que se desea medir es decir que está elaborado y construido para ese fin (Arribas M., 2004). Esta validez puede ser de constructo o contenido. según validez de constructo muy relacionada a la validez de contenido esta mide los significados de esta misma es decir nos indica cuan exitosa será la evaluación de la variable. En cuanto a la validez de contenido, nos determinara si las muestras de los ítems de nuestro instrumento son adecuadas para lo que queremos representar.

Confiabilidad.

Es la medición del nivel de ejecución de manera consecutiva a los usuarios, siendo esta objetiva, coherente.” Hernández (2014)

Se aplico un cuestionario estandarizado SERQUAL de Parasuraman, Zeithami y Berry, adaptado para el estudio por la investigadora.

Para esta investigación se verifico la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alpha de Cronbach para ambos instrumentos .

Tabla 1: confiabilidad del Instrumento cuestionario 1 de la Variable Calidad de atención

<i>Instrumento</i>	<i>Técnica</i>	<i>Resultado</i>
<i>Cuestionario</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>0.88</i>

Tabla 2: confiabilidad del instrumento cuestionario 2 de la variable Satisfacción del usuario

<i>Instrumento</i>	<i>Técnica</i>	<i>Resultado</i>
<i>Cuestionario</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>0.92</i>

3.5 . Procedimientos

Se seguirá un plan de procedimientos para poder transformar y a su vez estudiar la documentación , de manera cuantitativa. En primer lugar, se procederá a identificar cuáles son los problemas, la realidad observada por el investigador, luego se determinará la formulación de una o más preguntas, cuyo fin es el inicio de esta investigación.

Asimismo de plantear los objetivos, la justificación es decir el porqué de la investigación, identificando las variables de estudio, formulando los objetivos las hipótesis, luego, se plasmará los antecedentes de nuestra estudio, de los cuales pueden ser tesis , revistas , artículos científicos entre otros. Se procederá a remitir una solicitud dirigida hacia el Medico Jefe del Establecimiento de Salud Clas Julio C. Tello ubicado en Lurín , en donde se redactara las actividades a realizar como la aplicación de las encuestas a los pacientes en el establecimiento la cual será un tiempo promedio de 15 a 20 minutos individuo integrante de la muestra. Al término del procesamiento de los datos serán analizados en un programa estadístico de Excel.

3.5 .Métodos de análisis de datos

Luego de haber logrado la obtención de la información se procedió a su verificación y a su respectiva codificación con la cual se edificara un banco de datos mediante el sistema de Excel , será procesada por sistema SPSS versión 25.0 La metodología nos permitirá procesar la información y analizarla Los resultados serán representadas tablas de frecuencias por ítems y por datos agrupados , también se usaran gráficos en barras, así se podrá obtener unamejor narrativa de los resultados en cuanto al resultado inferencial del estudio se utilizó la Chi Cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de un 5% para la comprobación de la hipótesis .

3.6 . Aspectos Éticos

Dicho estudio se baso en la etica, en donde se respetara las normas de la institución Universidad, por lo tanto se respetara toda lainformación contenida en esta investigación, además se considera el consentimiento informado como un requisito indispensable para la participación de la muestra y así poder presentar una información real.

La selección de los participantes deberá de ser de manera objetiva , sin ningún tipo de distinción siendo a su vez beneficiosa para los participantes , basado en el respeto y protección a la privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1.- Resultados descriptivos

Tabla 1

Tabla de Frecuencias con datos agrupados de variable Calidad de Atención y sus dimensiones

°	Bajo		Regular		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Fiabilidad	46	22.7%	104	51.2%	53	26.1%
Capacidad de respuesta	44	21.7%	124	61.1%	35	17.2%
Seguridad	39	19.2%	126	62.1%	38	18.7%
Empatía	8	3.9%	62	30.5%	133	65.6%
Tangibilidad	9	4.4%	76	37.4%	118	58.2%
Calidad de Atención	8	3.9%	118	58.2%	77	37.9%

Interpretación:

En la tabla 1, con respecto a la fiabilidad, el 51.2% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la fiabilidad, mientras que el 26.1% de las encuestadas determinaron que existe un alto nivel y el 22.7% de las madres respondieron que existe un bajo nivel, sobre la capacidad de respuesta, el 61.1% de las madres encuestadas indicaron que se refleja un regular nivel con respecto a la capacidad de respuesta, mientras que el 21.7% indico que existe un bajo nivel y el 17.2% de las madres indicaron que existe un alto nivel, en cuanto la seguridad, el 62.1% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la seguridad, mientras que el 18.7% de las madres indicaron que existe un bajo nivel y el 19.2% de las madres indicaron que existe un alto nivel, en cuanto la empatía, el 65.6% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto a la empatía, mientras que el 30.5% de las

madres respondieron el regular nivel y el 3.9% de las encuestadas respondieron que existe un bajo nivel, sobre la tangibilidad, el 58.2% de las madres encuestado indicaron que existe un alto nivel con respecto a la tangibilidad, mientras que el 37.4% de las madres indicaron que existe un regular nivel y el 4.4% revelaron el bajo nivel, finalmente en relación a la calidad de atención, el 58.2% de las madres encuestadas indicaron que se evidencia un regular nivel, mientras que el 37.9% indico que un alto l y el 3.9% un bajo.

Tabla 2

Tabla de Frecuencias con datos agrupados de variable Satisfacción del Usuario y sus dimensiones

°	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Tiempo	29	14.2%	60	29.6%	114	56.2%
Trato-Recibido	20	9.8%	69	34.0%	114	56.2%
Infraestructura	5	2.5%	22	10.8%	176	86.7%
Satisfacción-del-Usuario	14	6.9%	40	19.7%	149	73.4%

Interpretación:

En la tabla 2, con respecto al tiempo, el 56.2% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto al tiempo de espera, mientras que el 29.6% de las madres indicaron que existe un nivel medio de espera y el 14.2% de las madres indicaron que existe un bajo nivel, sobre el trato recibido, el 56.2% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto al trato recibido, mientras que el 34.0% de las madres indicaron que existe un nivel medio de trato y el 9.8% de las madres indicaron que existe un bajo nivel, en cuanto la infraestructura, el 86.7% de las madres encuestado indicaron que existe un alto nivel con respecto a la infraestructura, mientras que el 10.8% de las madres

indicaron que existe un nivel medio percibido sobre la infraestructura y el 2.5% de las madres indicaron que existe un bajo nivel, finalmente con respecto a la satisfacción del usuario, el 73.4% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto a la satisfacción del usuario, mientras que el 19.7% de las encuestadas indicaron que existe un nivel medio de satisfacción y el 6.9% un bajo nivel

Tabla 3

Tabla cruzada Calidad de Atención (Agrupada) * Satisfacción del Usuario (Agrupada)

			Satisfacción del Usuario			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	Recuento	2	6	0	8
		%	1.0%	3.0%	0.0%	3.9%
	Regular	Recuento	3	34	81	118
		%	1.5%	16.7%	39.9%	58.1%
	Alto	Recuento	9	0	68	77
		%	4.4%	0.0%	33.5%	37.9%
Total	Recuento	14	40	149	203	
	%	6.9%	19.7%	73.4%	100.0%	

Interpretación

En la tabla 3, se presentan los datos estadísticos de la variable calidad de atención que existe en el servicio de Cred, en el centro de salud Julio C. Tello-Lurín, 2021, el 58.1% de las madres lo califica como regular, y de éstas consideran que la satisfacción del usuario es alta en un 39.9%, en relación a las madres que fundamentan alta la calidad de atención en un 37.9%, tienen una alta percepción del 33.5% con respecto a la satisfacción del usuario, por otro lado, las madres que considera como baja la calidad de atención en 3.9%, solo el 3.0% tienen una apreciación media con respecto a la satisfacción del usuario.

4.2.- Resultado inferenciales

Tabla 4

Prueba de Normalidad de Kolmogorov — Sumirnos, la cual es para muestras grandes ($n > 30$)

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GL	P-valor
Calidad de Atención	0.166	203	0.000
Fiabilidad	0.136	203	0.000
Capacidad de respuesta	0.161	203	0.000
Seguridad	0.146	203	0.000
Empatía	0.203	203	0.000
Tangibilidad	0.138	203	0.000
Satisfacción del Usuario	0.105	203	0.000
Tiempo	0.174	203	0.000
Trato Recibido	0.194	203	0.000
Infraestructura	0.126	203	0.000

a. ^{***} Corrección de significación de Lilliefors



Punto 1: Hipótesis :

H₀: Los datos provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal.

Punto2 :: Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Punto 4: Formulación de regla de decisión

Si: $P\text{-Valor} > 0.05$; Se acepta la hipótesis nula

$P\text{-Valor} < 0.05$; Se rechaza la hipótesis nula

Punto 5: Interpretación

En la tabla 4, observamos que todos valores de P-Valor (Sig.) son menores de 0.05; por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H0: La calidad de atención de enfermería no incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello – Lurín.

H1: La calidad de atención de enfermería incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello – Lurín.

Regla de decisión

Si el P-Valor $>$ a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si P-Valor $<$ 0.05, acepta la hipótesis alterna.

Prueba estadística

Para hallar la asociación entre variables y dimensiones, utilizamos la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado.

Para el coeficiente de correlación se utilizarán el valor de Cramer, siguiendo los siguientes rangos:

Tabla 6

Prueba Chi-Cuadrado entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50.733 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	64.845	4	0.000
Asociación lineal por lineal	10.238	1	0.001
N de casos válidos	203		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,55.

En la tabla 6, se ha obtenido un $p_{valor} = 0,000 < 0,05$, lo que nos afirma que la asociación entre Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario es significativa. por lo tanto, s la calidad de atención de enfermería incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del centro de salud Julio C Tello – Lurín.

Tabla 7
Medidas Simétricas - Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	4.179	0.000
	V de Cramer	0.645	0.000
N de casos válidos		203	°

En la tabla 7, indica que la asociación entre Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.645$).

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 8

Prueba Chi-Cuadrado entre la fiabilidad y la Satisfacción del Usuario

°	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101.297 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	94.321	4	0.000
Asociación lineal por lineal	13.947	1	0.000
N de casos válidos	203	°	°

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,17.

En la tabla 8, se ha obtenido un valor = 0,000 < 0,05 nos permite afirmar que la asociación entre fiabilidad y la Satisfacción del Usuario es significativa. se puede afirmar que la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Cs Julio C Tello-Lurin.

Tabla 9

En la tabla 9, Observamos que la asociación entre fiabilidad y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V= 0.500$).

Medidas Simétricas -- Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.706	0.000
	V de Cramer	0.500	0.000
N de casos válidos		203	°

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 10

Prueba Chi-Cuadrado entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72.420 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	67.762	4	0.000
Asociación lineal por lineal	18.543	1	0.000
N de casos válidos	203		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,41.

En la tabla 10, se ha obtenido un $p_valor = 0,000 < 0,05$, lo que permite afirmar que la asociación entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario es significativa. por ende, se concluye y se acepta la hipótesis alternativa (H1),

Tabla 11

En la tabla 11, determina la asociación entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.422$).

Medidas Simétricas -- Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.597	0.000
	V de Cramer	0.422	0.000
N de casos válidos		203	°

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 12

Prueba Chi-Cuadrado entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79.366 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	72.268	4	0.000
Asociación lineal por lineal	15.301	1	0.000
N de casos válidos	203	°	°

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,62.

En la tabla 12, se ha obtenido un $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$, lo que permite afirmar que la asociación entre la seguridad y la Satisfacción del Usuario es significativa por lo tanto se concluye que la seguridad incide significativamente en la satisfacción de las madres.

Tabla 13

Medidas Simétricas -- Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.625	0.000
	V de Cramer	0.442	0.000
N de casos válidos		203	°

En la tabla 13, se determina la asociación entre la seguridad y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.442$).

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 14

Prueba Chi-Cuadrado entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	111.438 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	87.085	4	0.000
Asociación lineal por lineal	55.442	1	0.000
N de casos válidos	203	°	°

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,55.

En la tabla 14, se ha obtenido un p valor = 0,000 < 0,05, lo que permite afirmar que la asociación entre la empatía y la Satisfacción del Usuario es significativa por lo tanto se concluye que la empatía incide significativamente en la satisfacción de las madres de familia.

Tabla 15

Medidas Simétricas -- Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0.741	0.000
	V de Cramer	0.524	0.000
N de casos válidos		203	°

En la tabla 15 , se determina que la asociación entre la empatía y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.524$).

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

Tabla 16

Prueba Chi-Cuadrado entre la Tangibilidad y la Satisfacción del Usuario

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91.309 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	62.450	4	0.000
Asociación lineal por lineal	42.588	1	0.000
N de casos válidos	203	°	°

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

En la tabla 16, se ha obtenido un P-Valor de 0,000 el cual es menor que $\alpha=0,05$, lo que permite afirmar que la asociación entre tangibilidad y la Satisfacción del Usuario es significativa., por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual es que la tangibilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres de familia.

Tabla 17

Medidas Simétricas -- Coeficiente de Cramer (V)

°		Valor	Significación aproximada
	Phi	0.671	0.000
Nominal por Nominal	V de Cramer	0.474	0.000
N de casos válidos		203	°

En la tabla 17, se determina la asociación entre la tangibilidad y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.474$).

IV. DISCUSION

El objetivo de este presente estudio fue determinar en cuando incide la calidad de atención en la satisfacción de las madres de familia con hijos menores de 2 años , como ya se plasmó anteriormente este estudio es nivel aplicado , no experimental , transversal y de nivel correlación causal, por ende una de las fortalezas de esta investigación es la de seleccionar una gran información acerca de las variables de estudio .

Tanto la calidad como la satisfacción son pilares fundamentales en la atención de los clientes , donde actualmente se viene observando que el sistema de salud publica , es deficiente en algunos aspectos acerca de la prestación de los servicios ,

Los resultados evidencian que la correlación entre la variable Calidad de Atención y la Variable de Satisfacción de las madres mostro mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson que existe una asociación significativa obteniendo valor P-Valor de 0,000, lo cual indica que la asociación entre ambas variables de estudio es significativa , y con el coeficiente el valor V de Cramer (Resultado entre 0.40 y 0.69, indica una asociación moderada) , lo cual nos indica que la asociación entre Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada (V = 0.645) , A su vez coincide con Quesada (2020) en su estudio descriptivo del 100% su población con un valor de $p < 0.05$ es muy significativo ($p = 0,000$) en donde afirmo la relación entre sus variables de estudio .

Asimismo se asemeja al estudio de Barrientos (2020) quien determino la correlación entre sus dos variables siendo esta significativa ($p=0.000$) y con una fuerza de correlación de ($R=0.852$)

En cuando a la variable de Calidad de Atención el 58% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la calidad de atención, mientras que el 38% de las madres indicaron que existe un alto nivel y el 4% de las madres indicaron un bajo nivel, a su vez Barrientos (2020) en su estudio difiere con los resultados, dando el cómo concluido que la Calidadde Atención es buena con un 45% de un total de 60 encuestados.

La correlación entre las dimensiones fiabilidad y la Satisfacción del Usuario se muestra que existe una asociación significativa, donde se ha obtenido un P-Valor de 0,000 nos indica que la asociación de fiabilidad y la Satisfacción del Usuario es significativa. Y asociación entre fiabilidad y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.500$). por ende la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores, lo cual al respecto Parasuraman(1998) nos indica que la fiabilidad son dones que toda persona posee y puede desarrollar en cualquier ámbito en el que se desenvuelva , es decir hace que la acción que realice sean totalmente cuidadosas , veraces y honestas , Asimismo Quesada (2017) halló una correlación similar entre fiabilidad y satisfacción con un nivel muy significativo, positiva y moderada

En relación a la hipótesis 2 sobre Capacidad de respuesta y la satisfacción según prueba de Chi- cuadrado de Pearson se muestra que existe una asociación significativa, con un P-Valor de 0,000 el que permite afirmar que la asociación entre ambas variables, el valor V de Cramer, nos confirma que la asociación entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del Usuario es: positiva y moderada ($V = 0.422$).

. Según la Agencia de Evaluación y Calidad (2013), la capacidad de respuesta es “la predisposición que tiene uno como persona para colocarse en el lugar de otra y ser servida rápidamente”.

Por otro lado en relación a la hipótesis 3, acerca de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, según prueba de Chi- cuadrado de Pearson , se muestra asociación significativa en donde se ha obtenido un P- Valor de 0,000, determina que la asociación entre la seguridad y la Satisfacción del Usuario es significativa. Un punto similar al estudio de Camac (2017) donde según su prueba de Spearman); y con un 99% de probabilidad se acepta la su hipótesis.

Según Galván (2012) La seguridad se relaciona con la calidad. Debemos destacar la importancia que la seguridad implica en la reducción de los peligros que pueden afectar la atención diaria y la calidad.

Según la hipótesis 4 , acerca de la dimensión Empatía (la mas predominante) y la satisfacción del usuario se muestra o se evidencia una asociación entre la empatía y la Satisfacción , y según el V de Cramer indica que existe asociación es: positiva y moderada ($V = 0.524$). Similar al estudio de Canzio (2017) en donde también según su prueba de Rho — Sperman con un nivel de significancia de 5%, deduce que “La empatía SI se relaciona con la satisfacción percibida del usuario externo”. De igual manera se confirma que la empatía se correlaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario. Según Carrasco (2017), La empatía significa “entender a las personas, aceptándola tal como es , asumiendo las discrepancias que puedan existir , identificándonos con las demás personas.”

Según la hipótesis 5, entre la tangibilidad (la segunda dimensión más predominante) y la satisfacción en donde se ha obtenido un P-Valor = 0,000 , determina que la asociación entre tangibilidad y la Satisfacción del Usuario es significativa. Existen diferentes investigaciones como la (Canzio, 2019) en donde deduce que “Los elementos tangibles SI se relacionan con la satisfacción percibida del usuario externo”.

En cuanto a la variable Satisfacción, observamos que existe un 73% de nivel alto de satisfacción en las madres, mientras que con un 20% es un nivel medio y apenas un 7 % responde con nivel bajo de satisfacción, Algo similar podemos hacer hincapié en los resultados de Garcia (2018) quien en su estudio realizado también demostró algo similar en su población quien fue representada por un 80% de padres de familia satisfechos.

La satisfacción engloba tres dimensiones dentro de las cuales son: tiempo, trato recibido e infraestructura. En relación a la dimensión tiempo el 56 % de las madres indican que existe un nivel alto es decir que están conforme con el tiempo esperado en cuanto a las citas programadas, el tiempo de duración de la

atención. Al trato recibido en las instalaciones encontramos que el 56 % representan un alto nivel con respecto al trato recibido es decir a la atención realizada por el profesional de salud. Por último, en la dimensión infraestructura existe un nivel alto representado por un 87% de las madres que refiere que las infraestructuras son adecuadas en el centro de salud.

Podemos contrastar estos productos finales con el estudio de Albornoz (2017) en el cual determino que existía un porcentaje favorable en las dimensiones humana es decir en el trato recibido por el personal de salud.

En la dimensión de la satisfacción (tiempo) se observó que el 56 % esta de acuerdo con el tiempo de espera en el centro de salud , lo cual incluye el tiempo de espera en la cola de la entrada , el tiempo para pedir historia , y el tiempo de espera para su atención.

V. CONCLUSIONES

Primera. – Con respecto a la hipótesis general, con el estudio se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), y podemos afirmar que existe una asociación positiva y moderada entre la calidad de atención de enfermería incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello, Lurín.

Segunda. - Por otro lado, con respecto a la hipótesis específica 1, se concluye que la fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello, Lurín.

Tercera. - Con respecto a la hipótesis específica 2, la capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello, Lurín.

Cuarta. – En relación a la hipótesis específica 3, se concluye que la seguridad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello, Lurín.

Quinto. – Por otro lado, con respecto a la hipótesis específica 4, la empatía incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Centro de salud Julio C Tello, Lurín.

Sexto. – Por ultimo , la hipótesis específica 5, se determinó la tangibilidad incide significativamente en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del centro de salud Julio C Tello- Lurin.

VI. RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda al Jefe del Establecimiento, establecer como prioridad la atención con calidad a los pacientes , fomentando siempre e inculcando siempre la misión y visión de los establecimientos de salud , la cual nos identificara más como profesional de la salud y velar por la salud y el bienestar de la población .

Segunda.-, Sería ideal que se concientice al personal de salud acerca de la importancia de los conceptos de calidad y satisfacción, dándoles a conocer que dimensiones abarcan dichas variables, y sea notificado al jefe del Establecimiento.

Tercera.- Es, recomendable la supervisión constante de los servicios a fin de que estén correctamente implementados para brindar la atención ideal

Referencias Bibliográficas:

- Acosta, M., Agustín, A., & Chirkova, M. (2013). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una Aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47.
- Acuña, M., Sammantha, D. D., Enf, B., Segura, R., & Sofía, O. (2016). *MejíaAcuña - Rivera Segura*.
- Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, P. (2002). *Cuestionarios Servqual*. 1–7.
- Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. *Universidad César Vallejo*, 1–113.
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., & Gomez-Leon, M. (2020). External User Satisfaction in a Primary Health Care Facility. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 164–169. file:///C:/Users/user/Downloads/369-Articulo Original-1297-1-10-20210113.pdf
- Camac Lozano, H. R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Carmen et al, 2018. (2018). Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería. *Universidad Norbert Wiener*, 86. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS Ayte Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canzio Meneses, C. (2019). *Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este*, 2018. 158. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Chavez, E. (2018). “ Santiago Antúnez De Mayolo .” *Elseiver*, 1–20. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033_45522655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, A. L. C., & Regalado, J. L. M. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en area de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. 91.

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055>

Curricula, U., Evaluaci, P. E., Fecha, F., Edith, J., Colm, V., Sociales, C., Sociales, C., Sociales, C., & Sociales, C. (2020). Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado.

Espita, E., Cabrales, M., & Moron, K. (2017). Clima Organizacional En Una Institución Prestadora De Organizational Climate in a Health Providing Institution of. 46–55. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/04/1087941/clima-organizacional.pdf>

Evaluacion De La Calidad De Atencion En El Centro De Salud De Campo Verde. San Salvador De Jujuy. (2009). Cuadernos de La Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy, 37, 291–305.

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de La Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández Barcala, M. (2000). Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad del servicio bancario. Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa, 9(1), 57–70.

García, P. (2019). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud . Lima , 2019 Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. 138. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>

Guevara Carranza, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad César Vallejo.

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997).

Metodología de la investigación.

Hidalgo Cucho, D. M. (2018). Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018. Universidad Cesar Vallejo.

Huaycochea cuba, t. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital de contingenciaantonio lorena cusco 2018. Universidad cesar vallejo.

Jacinto núñez, j. L., & jacinto núñez, j. L. (2008). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la facultad de odontología de la unmsm durante el año 2007. Universidad nacional mayor de san marcos. [Http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2228](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2228)

Javier rosario, m. G. (2019). Calidad de atención y satisfaccion del usuario externo en el puesto de salud de la policía nacional del peru yungay 2016. Huaraz - ancash: universidad nacional santiago antunez de mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/unasam/3416>

Lamadrid, I. (2019). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de Atención en consulta externa en el hospital regional docente las mercedes mediante la encuesta servqual modificada chichlayo 2017. 1–77.

Magallanes, a., & quevedo, c. (2015). Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital regional De Loreto - Punchana - 2015.

Manuel Juana. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo, Centro de salud Ciudad de Dios - Arequipa 2018 [Tesis de maestría]. 132. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mariño Mesías, R. M., Rubio Andrada, L., & Rodriguez Antón, J. M. (2010). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario Andorrano. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1–20. https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad Ayuda Experto. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

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. 1–60.

MINSA. (23 de Octubre de 2017). Resolución Ministerial N°945-2017-MINSA. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188750/188245_RM_N_945-2017-MINSA.pdf20180823-24725-zurnh9.pdf.

Monteiro Mattos, F. M. (2015). Satisfacción Usuaría Con El Control De Salud Infantil En Un Centro De Salud Familiar En El Año De 2015. 93.

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Priscila, M., Quito, P., Rocío, L., Morocho, Y., Cecilia, M. E., Rivera, S., Nube, L., & Morocho, J. C. (2016). Universidad De Cuenca Facultad De Ciencias Médicas Escuela De Enfermería.

OPS. (2017). Juntos por la salud y la equidad en las Américas. Washington, D.C.: MINSA. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34064>.

ORE MOTTA, E. J., & SOTO CARRILLO, C. C. (2018). Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería. Universidad Norbert Wiener, 86. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS>

- Ayte Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, M. D. (2017). UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Presentado por. Universidad Inca Garcilaso de La Vega, 1–105. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/344>
- Paredes Larios, C. del P. (2020). Artículo Original Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Perú a. Recién, 9, 1–14. <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- Porta, J. (2018). Facultad de Ciencias de la Salud. In Trastornos Alimenticios. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Profesional, P., & Humana, D. M. (2015). Unive rsidad Cató l i c a d e S a n t a M a r í a Facultad de Medicina Humana Arequipa - Perú.
- Ramos, L. (2015). Centro De Salud De Picsi , 2015. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Quesada, I. (2021). Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63987>
- Quispe Ccallo, M., & Ramos Arizala, W. C. (2016). 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. Tesis de Licenciatura.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Universidad Nacional José María Arguedas, xiii. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe Perez-Calidad de servicio y satisfacción del usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Maldonado, J. (2017). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal, 10(1), 9.
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en

el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis Digitales - UNMSM.

- Reichert, A. P. da S., Collet, N., Eickmann, S. H., & Lima, M. de C. (2015). Child development surveillance: Intervention study with nurses of the Family Health Strategy. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(5), 954– 962. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0272.2636>
- Ros, A. (2016). Calidad Percibida Y Satisfacción Del Usuario En Los Servicios Prestados a Personas Con Discapacidad Intelectual. 258. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Santos, M. B. A. B. (2017). Carrera de Negocios Internacionales CAICAY ARBIETO , TRINIDAD Asesor:
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez Isaqui, L., Rodríguez Ramos, S. L., & Martínez Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Medica Electron*, 40(4), 2015–2016.
- Vera, W. A. M. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, 91. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Zamora Chávez, S. C. (n.d.). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria.
- Zavaleta Correa, E., & García Saldaña, L. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y Essalud Chota 2018. Universidad César Vallejo

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2011). *marketing de servicios* 5 ed. Mexico, D.F.: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Independiente Calidad de atención	Es un concepto puramente subjetivo, resultando de una mezcla de factores y de juicios, de conocimiento, pero también de ignorancia. A veces, se afirma que la administración de la calidad de servicios es más difícil cuando se trata de bienes mixtos (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende cinco dimensiones (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985)	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Establecidos en los propios items del instrumento	ordinal
Dependiente Satisfacción del usuario	Proceso mental que realiza el estudiante y/o individuo y a través de esto se adquiere o se generan cambios de habilidades, conocimientos, destrezas y conductas. Es eminentemente el cambio de conducta que se realiza en el ser humano debido a las propias experiencias obtenidas Cuestionario (MINEDU, 2021).	Consiste en ser medida a través de un cuestionario que comprende tres dimensiones (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)	Tiempo Trato recibido Infraestructura	Establecidos en los propios items del instrumento	ordinal

Relación de la Calidad de Atención y la Satisfacción de Las madres con hijos menores de 2 años del centro de salud Julio C tello -Lurín , 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL				TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es aplicada
¿En qué medida la calidad de atención de enfermería incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred del Julio C Tello , puente Lurín , 2021	Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021	La calidad de atención incide significativamente en la Satisfacción del Usuario de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C. tello-2021?	Calidad de atención	Tangibilidad fiabilidad capacidad de respuesta seguridad empatía	Establecidos en los propios ítems del instrumento	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no se manipularán las variables.
¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C tello, Lurin?	Determinar En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021	La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021				POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizara el muestro probabilístico.
¿ En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C tello, Lurín 2021?	Determinar En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021	La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021	Satisfacción del usuario	Tiempo Infraestructura Trato recibido	Establecidos en los propios ítems del instrumento	TAMAÑO DE MUESTRA 203 usuarios externos
¿ En qué medida la seguridad incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C tello,Lurín 2021?	Determinar En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021	La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021				TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1885) (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993)
¿ En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción de las	Determinar En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción de las madres	La seguridad significativamente incide en la satisfacción del las				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C tello- Lurín 2021?	con hijos menores de 2 años en C.S julio C. Tello-lurin 2021.	madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021				
¿ En qué medida la empatía incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C tello- Lurín 2021?	Determinar En qué medida la empatía incide en la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C. tello -lurin 2021	La empatía incide significativamente en la satisfacción del las madres con hijos menores de 2 años en C.S Julio C.Tello. Lurin , 2021				
<i>Fuente:</i> Elaboración propia						

Anexo 2: Instrumento de recolección de Satisfacción del Usuario

Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Estimados pacientes que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio de CRED a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario.

Datos generales del encuestado:

Condición del encuestado:

- 1. Usuario (a) ()
- 2. Acompañante ()

Edad:

Sexo: 1. Masculino () 2. Femenino ()

Nivel de estudio: 1. Analfabeto () 2. Primaria () 3. Secundaria () 4. Superior técnico() 5. Superior Universitario ()

Tipo de usuario: 1. Nuevo () 2. Continuador ()

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión.

De acuerdo al tiempo	1	2	3	4
1. ¿cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención?	Mas de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día (muy satisfecho)
2. Cuanto tiempo tardo en trasladarse hasta aquí para ser atendido?	Mas de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	En menos de una hora
3. Al llegar a la sala de espera cuanto tiempo tuvo que esperar?	Mas de una Hora	De 30 a 60 minutos	15 a 30 Minutos	De 5 a 15 minutos
4. considera Ud que el tiempo que se le atendió fue adecuado?	Muy Excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve

5.La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad?				
6.El horario de Atención brindada está de acuerdo con su disponibilidad?				
TRATO RECIBIDO	1	2	3	4
7.Al ingresar al centro de Salud el personal de seguridad fue amable y le ayudo a encontrar el área de CRED?				
8.El personal de admisión lo trato con cortesía				
9.El personal de enfermería lo recibió de forma amable?				
10.El personal de enfermería le explico en que consistía la atención?				
11. El personal de enfermería uso guantes, mascarillas y anteojos?				
12. El personal de enfermería lo atendió con amabilidad?				
13.Respecto a la atención de enfermería de hoy Que tan satisfecho se siente?				
INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4
14. La sala de espera se encuentra limpia				
15.La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y ventilada				
16.Percibe Ud. Que el consultorio de CRED esta ordenado y limpio				
17.La sala de espera es confortable.				

18. Los muebles y sillas se encuentran limpios				
19. El consultorio de cred presenta orden y limpieza				
20. El consultorio de CRE está bien ventilado y tiene temperatura adecuada				
21. El consultorio es agradable y confortable.				
22. Los servicios sanitarios están limpios?				
23. ¿Existía papel jabón en los servicios higiénicos?				
24. Los servicios sanitarios se encuentran operativos				
25. Los servicios sanitarios son de tamaño apropiado				
26. Los Servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada.				

ANEXO 3 : Instrumento de recolección de datos de calidad de atención

Cuestionario sobre calidad de los servicios de salud

El presente cuestionario es para evaluar es para evaluar calidad del servicio en el centro de salud das Julio C. Tello, su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines académicos. Marque con una (x) en el recuadro que crea conveniente.

1= Malo 2=Malo 3=Regular 4=Bueno 5=Muy Bueno

Calidad de los servicios		Escala				
N r o.	Fiabilidad	1	2	3	4	5
	1	¿La atención de enfermería que ofrece e centro de salud es igual para todos?				
2	¿Su atención se realizó respetando programación y el orden de llegada?					
3	¿La enfermera la atendió en el horario programado?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de cred para su atención?					
5	¿La farmacia del policlínico cuenta con medicamentos que receto la enfermera?					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio emitidas por odontólogo fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes auxiliares emitidas por el medico fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia del policlínico fue rápida?					
Seguridad		1	2	3	4	5
10	¿Durante su atención en el consultorio de cred se respetó su privacidad?					
11	¿La enfermera que le atendió le realizo un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿La enfermera que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas preguntas?					
13	¿La enfermera que le atendió le inspiro confianza?					

EMPATIA		1	2	3	4	5
14	¿El personal de consulta externa lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿La enfermera que le atendió mostro interés en solucionar su problema desalud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo la enfermera sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?					
Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros o flechas de la consulta externa fueron adecuados para orientas a los pacientes?					
20	¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a lospacientes?					
21	¿El consultorio de cred donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio de cred y la sala de espera se encontraron y fueron cómodos?					

Anexo 4 : Ficha técnica de la variable satisfacción del usuario Nombre Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Titulo	Cuestionario para medir la satisfacción del
Autor	Fernández J. (2020). Costa Rica
Forma de aplicación	Manual
Grupo de Aplicación	Mayores de 18 años
Duración	15 minutos
Finalidad	Identificar las causas del nivel de insatisfacción del usuario
Descripción	El cuestionario consta de 25 preguntas , fue estructurado tipo Likert .
Dimensiones	Dimensión 1 : tiempo : Del 1 al 6 Dimensión 2 : Trato recibido : Del 7 al 13 Dimensión 3 : Infraestructura : del 14 al 25 (ítems)
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad : 0.92
Ámbito de Aplicación	Establecimientos de salud

Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de la calidad del servicio

Nombre	Encuesta Servqual modificada para uso de establecimiento de salud
Tipo de Instrumento	Cuestionario
Autor	Minsa (2019)
Forma de Aplicación	Individual
Grupo de Aplicación	Usuarios externos mayores de 18 años
Duración	20 minutos
Objetivo	Determinar el tipo de calidad del servicio brindado al usuario externo en un establecimiento de salud.
Descripción	El cuestionario consta de 22 preguntas, fue estructurado tipo Likert .
Dimensiones	Dimensión 1 : Fiabilidad : 1 al 5 Dimensión 2 : capacidad de Respuesta : 6al 9 Dimensión 3 : Seguridad : 10 al 13 Dimensión 4 : Empatía : 14 al 18 Dimensión 5 : Elementos Tangibles : 19 al 22 (ítems)
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un 0.88
Ambito de Aplicación	Establecimientos de salud

Anexo 6 : Validez y confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad de Instrumento.

Para obtener la confiabilidad se usó la prueba Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que permite medir la fiabilidad de un instrumento, este cálculo se realizó con el programa estadístico SPSS 25.

Tabla N° 1

Variable: Calidad de los Servicios	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.883	22

Tabla N° 2

Variable: Satisfacción del Usuario	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.923	26

Tabla N° 3

Variable: Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.903	48

Los resultados dados por el programa estadístico SPSS 25, fueron los siguientes: un valor de Alfa de Cronbach de 0.883 para la variable Calidad de los Servicios y un valor de Alfa de Cronbach de 0.923 para la variable Satisfacción de los Usuarios, y en conjunto entre la variable Calidad de los Servicios y Satisfacción de los Usuarios se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.903, entonces según el criterio establecido en la Tabla N° 4, se puede decir que el instrumento es fuertemente confiable.

Tabla N° 4

Valores del Criterio de Confiabilidad	
- 1 a 0	No es Confiable
0.01 a 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.9 a 1	Alta Confiabilidad

Tabla 5

Valores del Coeficiente de Cramer (V)

Resultado entre 0.70 y 1, indica una asociación fuerte
Resultado entre 0.40 y 0.69, indica una asociación moderada
Resultado de 0.20 y 0.39, indica una asociación débil
Resultado entre 0 y 0.19, indica que no hay asociación

Anexo 7 :

Opinión sobre la variable calidad de atención que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	8	4%
Regular	118	58%
Alto	77	38%
Total	203	100%

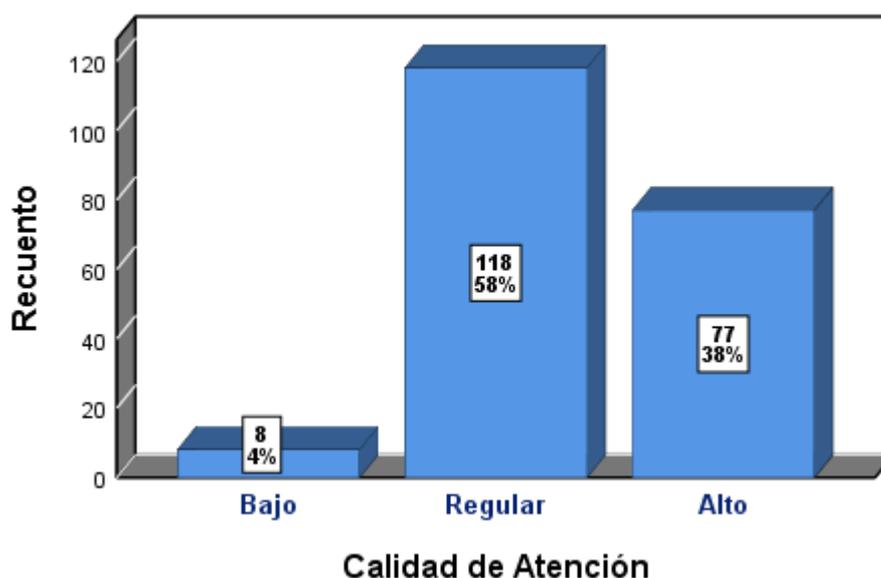


Figura N° 1. Niveles de la variable calidad de atención que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Clas Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 1, el 58% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la calidad de atención, mientras que el 38% de las madres indicaron que existe un alto nivel y el 4% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la calidad de atención que hay en el centro de salud.

Anexo 8 : Niveles de la dimensión Fiabilidad

Tabla N° 8

Opinión sobre la dimensión fiabilidad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	46	23%
Regular	104	51%
Alto	53	26%
Total	203	100%

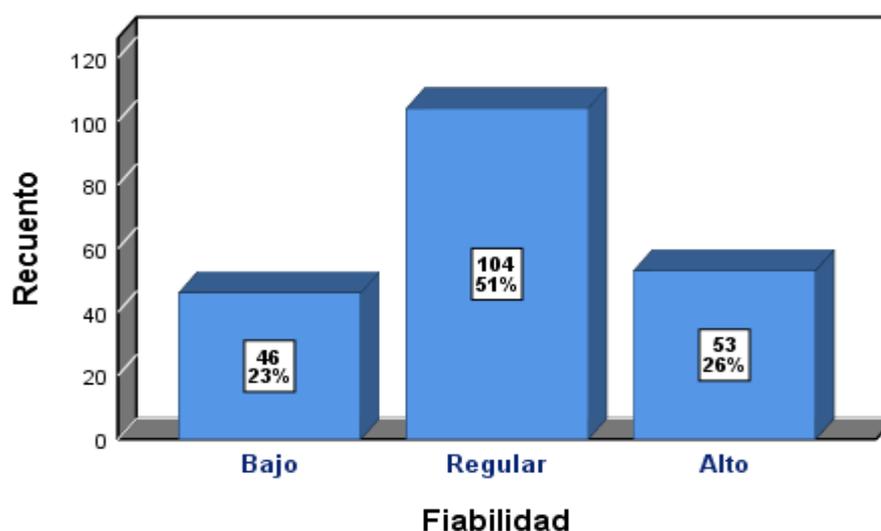


Figura N° 2. Niveles de la dimensión fiabilidad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretacion

En la tabla 8 y figura 2, podemos conocer los niveles de la dimensión fiabilidad, el 51% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la fiabilidad, mientras que el 26% de las madres indicaron que existe un alto nivel y el 23% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la fiabilidad que hay en el centro de salud.

Anexo 9 : Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla N° 9

Opinión sobre la dimensión Capacidad de Respuesta que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	44	22%
Regular	124	61%
Alto	35	17%
Total	203	100%

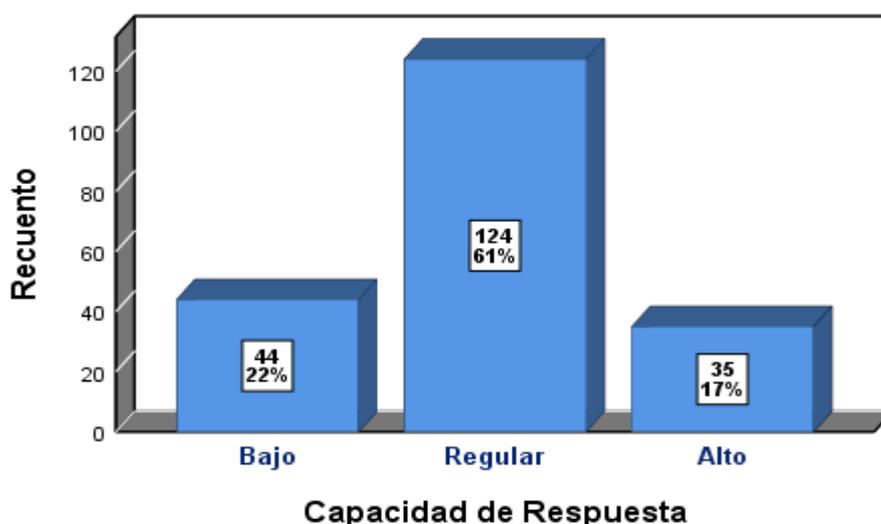


Figura N° 3. Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 3, se observan los niveles de la dimensión capacidad de respuesta, el 61% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la capacidad de respuesta, mientras que el 22% de las madres indicaron que existe un bajo nivel y el 17% de las madres indicaron que existe un alto nivel en cuanto a la capacidad de respuesta que hay en el centro de salud.

Anexo 10: Niveles de la dimensión Seguridad

Tabla N° 10

Opinión sobre la dimensión Seguridad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Clas Julio C. Tello-Lurín.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	39	19%
Regular	126	62%
Alto	38	19%
Total	203	100%

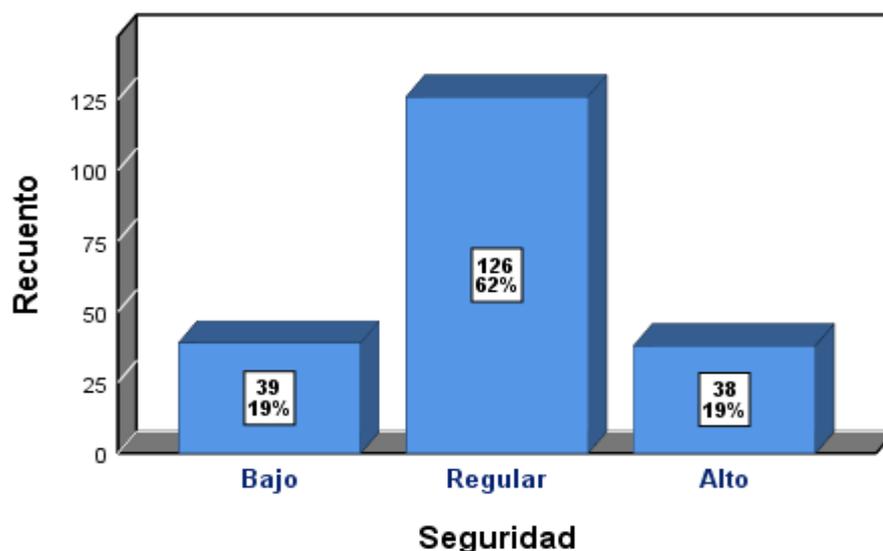


Figura N° 4. Niveles de la dimensión Seguridad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 4, podemos conocer los niveles de la dimensión seguridad, el 62% de las madres encuestadas indicaron que existe un regular nivel con respecto a la seguridad, mientras que el 19% de las madres indicaron que existe un bajo nivel y el 19% de las madres indicaron que existe un alto nivel en cuanto a la seguridad que hay en el centro de salud.

Niveles de la dimensión Empatía

Tabla N° 11

Opinión sobre la dimensión empatía que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	8	4%
Regular	62	31%
Alto	133	66%
Total	203	100%

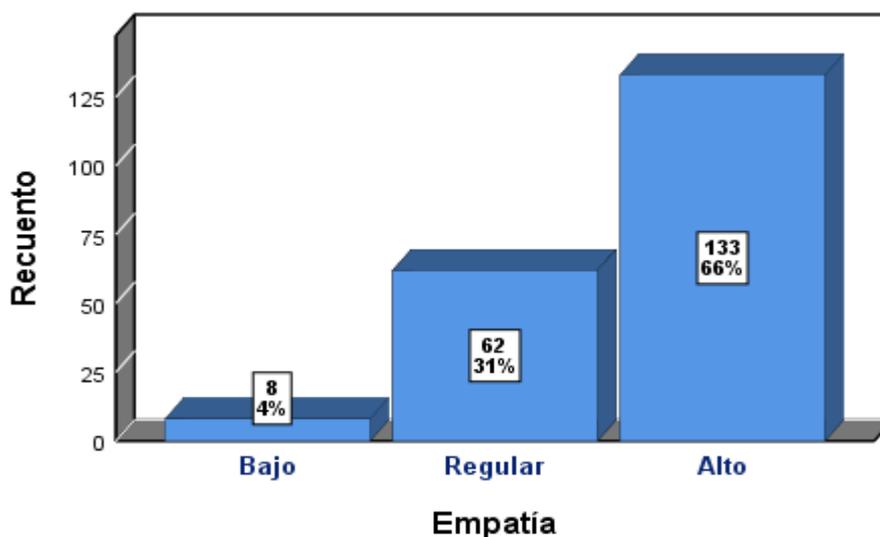


Figura N° 5. Niveles de la dimensión empatía que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 5, se observan los niveles de la dimensión empatía, el 66% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto a la empatía, mientras que el 31% de las madres indicaron que existe un regular nivel y el 4% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la empatía que hay en el centro de salud.

Anexo 12 : Niveles de la dimensión Tangibilidad

Tabla N° 12

Opinión sobre la dimensión tangibilidad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	9	4%
Regular	76	37%
Alto	118	58%
Total	203	100%

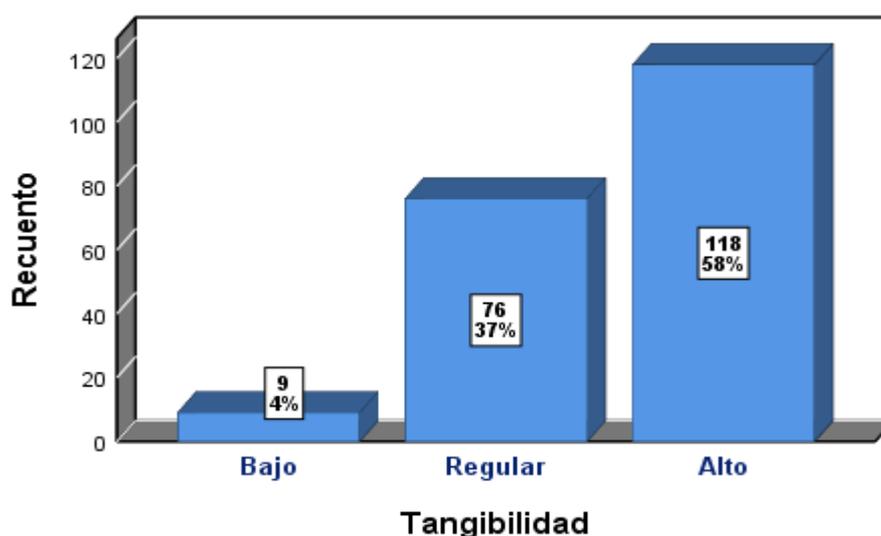


Figura N° 6. Niveles de la dimensión tangibilidad que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6, podemos conocer los niveles de la dimensión tangibilidad, el 58% de las madres encuestado indicaron que existe un alto nivel con respecto a la tangibilidad, mientras que el 37% de las madres indicaron que existe un regular nivel y el 4% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la tangibilidad que hay dentro del centro de salud.

Tabla N° 15

Opinión sobre la variable Satisfacción del Usuario que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	14	7%
Medio	40	20%
Alto	149	73%
Total	203	100%

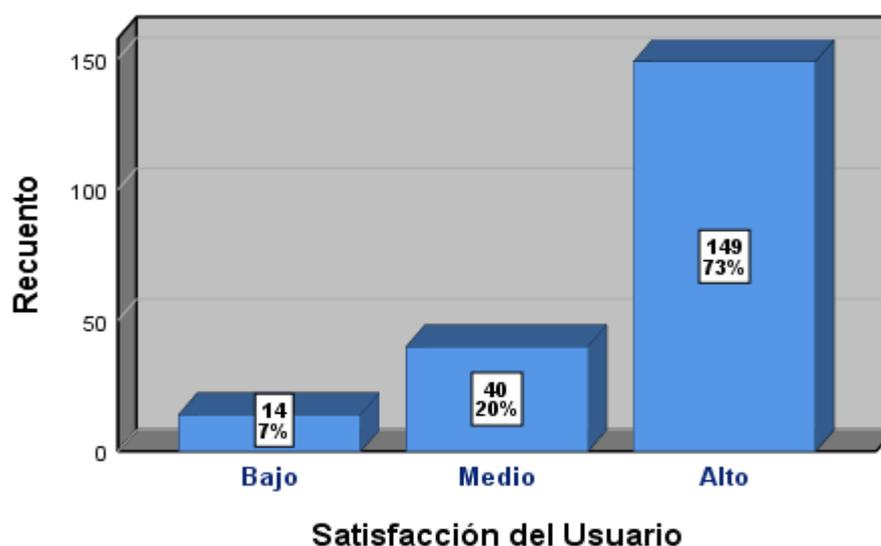


Figura N° 7. Niveles de la variable Satisfacción del Usuario que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 7, el 73% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto a la satisfacción del usuario, mientras que el 20% de las madres indicaron que existe un nivel medio de satisfacción y el 7% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la satisfacción del usuario que hay en el centro de salud.

Niveles de la dimensión Tiempo

Tabla N° 16

Opinión sobre la dimensión tiempo que tienen que esperar las madres con hijos menores 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	29	14%
Medio	60	30%
Alto	114	56%
Total	203	100%

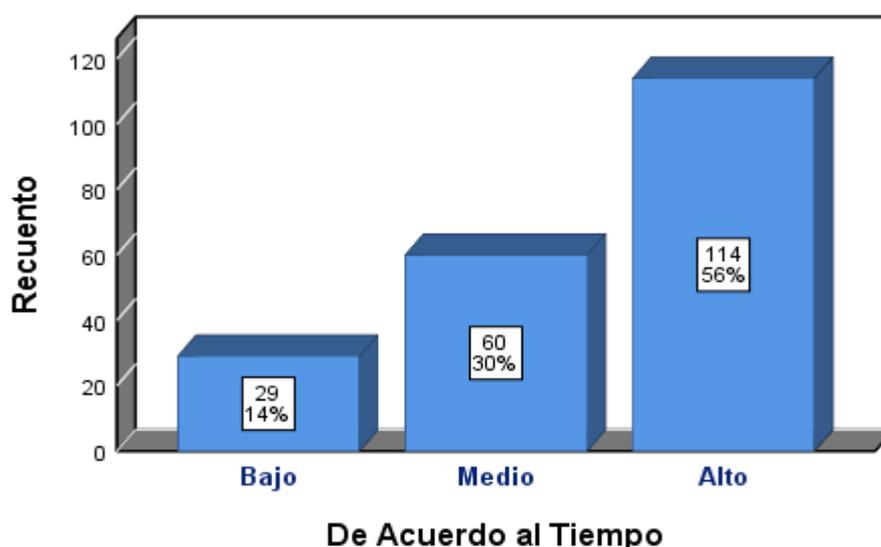


Figura N° 8. Niveles de la dimensión tiempo que tienen que esperar las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 8, podemos conocer los niveles de la dimensión tiempo, el 56% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto al tiempo de espera, mientras que el 30% de las madres indicaron que existe un nivel medio de espera y el 14% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto al tiempo de esperar dentro del centro de salud.

Niveles de la dimensión Trato Recibido

Tabla N° 17

Opinión sobre la dimensión trato recibido que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Trato Recibido	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	20	10%
Medio	69	34%
Alto	114	56%
Total	203	100%

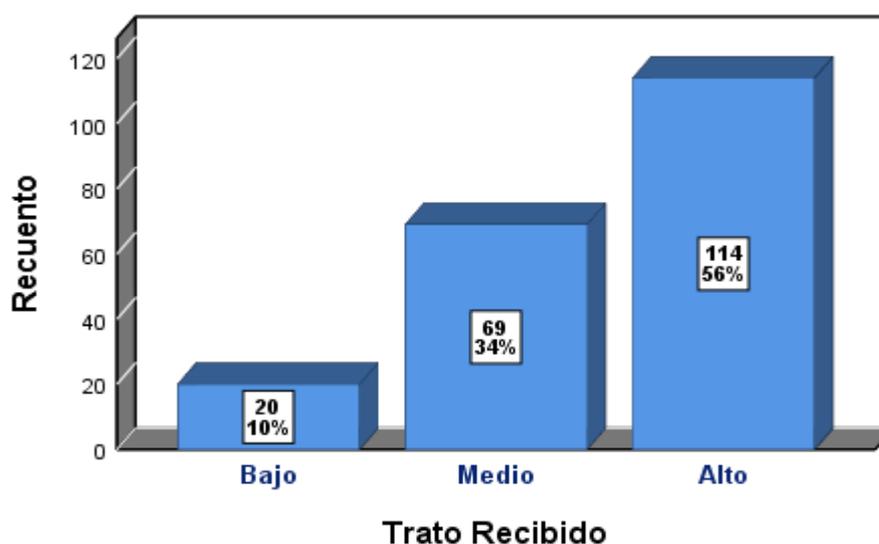


Figura N° 9. Niveles de la dimensión trato recibido que tienen las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 9, se observan los niveles de la dimensión trato recibido, el 56% de las madres encuestadas indicaron que existe un alto nivel con respecto al trato recibido, mientras que el 34% de las madres indicaron que existe un nivel medio de trato y el 10% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto al trato recibido dentro del centro de salud.

Niveles de la dimensión Infraestructura

Tabla N° 18

Opinión sobre la dimensión infraestructura que observan las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	2%
Medio	22	11%
Alto	176	87%
Total	203	100%

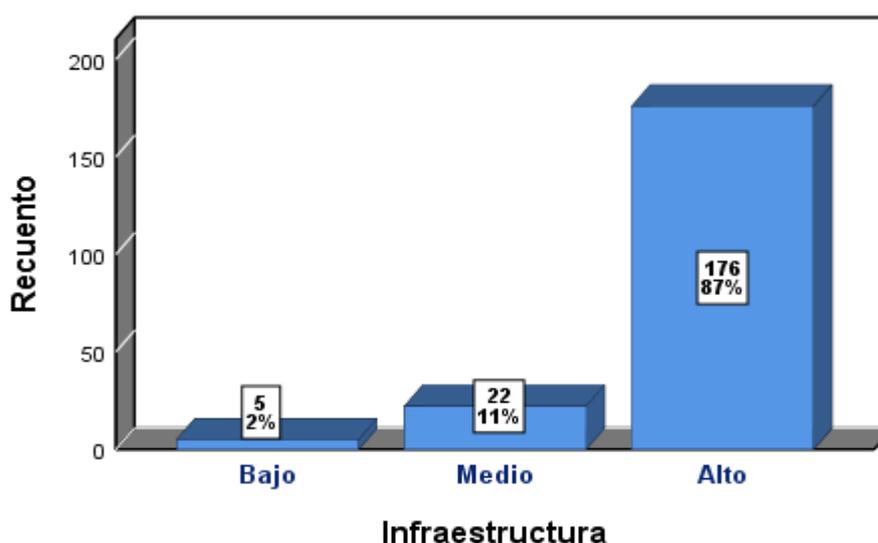


Figura N° 10. Niveles de la dimensión infraestructura que observan las madres con hijos menores de 2 años en el servicio de Cred, en Centro de salud Julio C. Tello-Lurín.

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 10, podemos conocer los niveles de la dimensión infraestructura, el 87% de las madres encuestado indicaron que existe un alto nivel con respecto a la infraestructura, mientras que el 11% de las madres indicaron que existe un nivel medio percibido sobre la infraestructura y el 2% de las madres indicaron que existe un bajo nivel en cuanto a la infraestructura dentro del centro de salud.



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

Lima, 29 de noviembre de 2021

Carta P. 930-2021-UCV-EPG-SP

DR.

JEANCARLO CORPANCHO CARHUAZ
GERENTE DEL CLAS JULIO C. TELLO
CENTRO DE SALUD CLAS JULIO C. TELLO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LOYOLA ANGULO, BEXY NATALY**; identificado(a) con DNI/CE N° 41348842 y código de matrícula N° 7002548957; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON HIJOS MENORES DE 2 AÑOS EN CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO, LURÍN -2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



PERÚ

Ministerio
de Salud

DIRECCION DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA SUR

RED INTEGRADA DE SALUD
LURIN Y BALNEARIOS

CENTRO DE SALUD
CLAS JULIO C. TELLO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lurín, 10 de Febrero del 2022

NOTA INFORMATIVA Nº 041 -2022-G-CS-CLAS-ICT-RIS-LyB-DIRIS-LS/MINSA

A : **RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA**
Coordinadora General de Programas de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo

De : **C.D. JEAN CARLO CORPANCHÓ CARHUAZ**
Gerente del Centro de Salud CLAS Julio C. Tello

De mi consideración.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez enviarle manifestarle que se le facilitara el acceso al Centro de Salud Julio C. Tello, a LOYOLA ANGULO BEXY NATALY identificada con DNI N°41348842, para que desarrolle el trabajo de investigación (tesis) titulado CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y SATISFACION DE LAS MADRES CON HIJOS MENORES DE 2 AÑOS EN CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO, LURIN -2021.

Sin otro en particular, me despido de usted sin antes manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR

JEAN CARLO CORPANCHÓ CARHUAZ
CIRUJANO DENTISTA COP. 23456
GERENTE DEL CS CLAS JULIO C. TELLO CLAS

JCC/hc
Cc.Archivo

Av.Las Acacias Mz.B Lt. 12 Sector 01- Julio C. Tello - Lurín
Teléfonos: 430-0968
gerenciajulioctello2018@hotmail.com

 **Siempre**
con el pueblo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON HIJOS MENORES DE 2 AÑOS EN CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO, LURÍN , 2021", cuyo autor es LOYOLA ANGULO BEXY NATALY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 23.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID 0000-0002-0391-8584	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 16-01- 2022 12:40:39

Código documento Trilce: INV - 0502765