

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS  
MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO DEL POLICLÍNICO ESSALUD ABANCAY - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL  
NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA**

**AUTORES**

**JOSEF JONER GUTIÉRREZ AIQUIPA  
SHARMELY SULLCAHUAMÁN FLORES**

**Callao, 2022**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA.. MERY JUANA ABASTOS ABARCA                      PRESIDENTA
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI                      SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ                      VOCAL

**ASESOR:** MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 014-2022

**Fecha de Aprobación de la tesis:**

14 de enero del 2022

Resolución de Sustentación: Nº 0 9 9 -2021-CU del 30 de Junio de 2021.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la fuerza para seguir día a día, a nuestras madres Delcia y Nelly por su amor incondicional y ser nuestro mayor ejemplo, a nuestros hijos Joseph y Alba por ser el motor que impulsan nuestra vida, a nuestros hermanos por hacer cada uno de nuestros días más felices.

Josef Joner y Sharmely

## **AGRADECIMIENTO**

A la prestigiosa Universidad Nacional del Callao por permitir el convenio con el Colegio de Enfermeros; para incentivar el desarrollo profesional.

A los docentes de la Universidad Nacional del Callao, por instruirnos a nuevos conocimientos que contribuirán al desarrollo de nuestra formación profesional.

Nuestro reconocimiento al Dr. Braulio Espinoza Flores, por su apoyo en la investigación y a todos los catedráticos de esta distinguida Universidad, de las cuales ellos tuvieron la amabilidad de compartir sus conocimientos.

Autores

# ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
ABSTRAC	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Limitantes de la investigación	14
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales	17
2.2. Bases teóricas	19
2.3 Conceptual	23
2.4 Definición de términos básicos	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general:	29
3.1.2. Hipótesis específicas:	29
3.2. Definición conceptual de variables	30
3.3. Operacionalización de variables	31
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	32
4.1. Tipo y diseño de la investigación	32

<b>IV.2 Método de la investigación</b>	33
<b>IV.3 Población y muestra</b>	33
<b>IV.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado</b>	34
<b>4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	34
<b>4.6 Análisis y procesamiento de datos</b>	35
<b>V. RESULTADOS</b>	36
<b>5.1 Resultados descriptivos</b>	36
<b>5.2 Resultados Inferenciales</b>	42
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	48
<b>6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados</b>	48
<b>VI.2 Contrastación de los resultados con otros similares</b>	54
<b>VI.3 Responsabilidad Ética</b>	55
<b>CONCLUSIONES</b>	56
<b>RECOMENDACIONES</b>	58
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	59
<b>ANEXOS</b>	63
<b>ANEXO 02: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION</b>	65
<b>ANEXO 03: CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO</b>	68
<b>Anexo 4:</b>	69
<b>Consentimiento informado</b>	69
<b>Anexo 5: Base de datos</b>	70

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 5.1.1</b> Porcentaje según la calidad de atención	37
<b>Tabla 5.1.2</b> Porcentaje según la fiabilidad	38
<b>Tabla 5.1.3</b> Porcentaje según la capacidad de respuesta	39
<b>Tabla 5.1.4</b> Porcentaje según la seguridad	40
<b>Tabla 5.1.5</b> Porcentaje según la empatía	41
<b>Tabla 5.1.6</b> Porcentaje según los aspectos tangibles	42
<b>Tabla 5.2.1</b> Cruce entre Calidad y satisfacción de madres	43
<b>Tabla 5.2.2</b> Cruce entre Fiabilidad y satisfacción de madres	44
<b>Tabla 5.2.3</b> Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción	45
<b>Tabla 5.2.4</b> Cruce entre seguridad y satisfacción de madres	46
<b>Tabla 5.2.5</b> Cruce entre Empatía y satisfacción de madres	47
<b>Tabla 5.2.6</b> Cruce entre Aspectos tangibles y satisfacción	48
<b>Tabla 6.1.1</b> Correlación entre Calidad y satisfacción	49
<b>Tabla 6.1.2</b> Correlación entre Fiabilidad y satisfacción	50
<b>Tabla 6.1.3</b> Correlación entre Capacidad de respuesta y satisfacción	51
<b>Tabla 6.1.4</b> Correlación entre Seguridad y satisfacción	52
<b>Tabla 6.1.5</b> Correlación entre Empatía satisfacción	53
<b>Tabla 6.1.6</b> Correlación entre Aspectos Tangibles y satisfacción	54



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 5.1.1</b> Porcentaje según la calidad de atención	37
<b>Gráfico 5.1.3</b> Porcentaje según la capacidad de respuesta	39
<b>Gráfico 5.1.4</b> Porcentaje según la seguridad	40
<b>Gráfico 5.1.5</b> Porcentaje según la empatía	41
<b>Gráfico 5.1.6</b> Porcentaje según los aspectos tangibles	42
<b>Gráfico 5.2.1</b> Cruce entre Calidad y satisfacción de madres	43
<b>Gráfico 5.2.2</b> Cruce entre Fiabilidad y satisfacción de madres	44
<b>Gráfico 5.2.3</b> Cruce entre capacidad de respuesta y satisfacción	45
<b>Gráfico 5.2.4</b> Cruce entre seguridad y satisfacción de madres	46
<b>Gráfico 5.2.5</b> Cruce entre Empatía y satisfacción de madres	47
<b>Gráfico 5.2.6</b> Cruce entre Aspectos tangibles y satisfacción	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud abancay – 2021, en la actualidad en el sistema de salud, la satisfacción del usuario es estimada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios por lo expuesto el **objetivo** de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021, el **método** de la investigación es hipotético deductivo, de tipo básica, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional, la población de la presente investigación se encuentra constituida por un total de 80 madres de niños menores de 05 años que acuden al servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay, la técnica que se aplicó fue la encuesta y la observación; de los cuestionarios se descargaron los datos obtenidos a Excel 2016, los cuales se procesaron en el paquete SPSS versión 25, con el cual se elaboraron los análisis estadísticos el nivel de correlación se realizó mediante la prueba de Spearman con una confiabilidad al 99% y un nivel de significación de  $p < 0.01$ . **Resultados:** se observó que P-Valor = 0.000, es menor que 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la que se demuestra que existe relación altamente significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.474, por lo que existe relación positiva directa moderada, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la variable Calidad de atención y Satisfacción, así mismo estos datos sirven para identificar la satisfacción el usuario. **Conclusión:** De acuerdo al análisis realizado se puede determinar que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción y CRED.

## ABSTRAC

The title of this research work is quality of care and satisfaction of mothers of children under 5 years of age in the development growth service of the Essalud Abancay polyclinic - 2021, currently in the health system, user satisfaction is estimated as an indicator of quality and a key result to measure care, in order to provide effective and safe services that meet the expectations of users, therefore, the objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of mothers of children under 5 years of age in the development growth service of the Essalud Abancay polyclinic - 2021, the research method is hypothetical deductive, basic type, non-experimental design, cross-sectional descriptive correlational level, the The population of the present investigation is made up of a total of 80 mothers of children under the age of 05 who attend the development growth service of the Essalud Abancay polyclinic, the applied technique was the survey and observation; From the questionnaires, the data obtained were downloaded to Excel 2016, which were processed in the SPSS version 25 package, with which the statistical analyzes were elaborated. The level of correlation was carried out using the Spearman test with a reliability of 99% and a significance level of  $p < 0.01$ . Results: it was observed that P-Value = 0.000, is less than 0.01, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, in which it is shown that there is a highly significant relationship in both variables under study, with respect to the Spearman's Rho level of relationship is equal to 0.474, so there is a moderate direct positive relationship, therefore, it is affirmed that there is a relationship between the variable Quality of care and Satisfaction, likewise these data serve to identify user satisfaction . Conclusion: According to the analysis carried out, it can be determined that there is a relationship between the quality of care and the level of user satisfaction.

Keywords: Quality of care, Satisfaction and CRED.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la persona en una sociedad establece uno de los objetivos más significativos del sector salud a nivel mundial, depende de las circunstancias de vida que posean sus miembros para la edificación de una civilización próspera, desde un sentido material así como espiritual. En las instituciones prestadoras de salud, la baja calidad de atención forma al presente uno de los mayores problemas para afrontar de forma óptima las dificultades sanitarias que son prioridades nacionales, por ello es primordial velar para que la calidad de atención sea dentro de los parámetros, que se cumplan los objetivos por los que se generaron, que generen satisfacción en los usuarios por el servicio recibido, por ello la importancia de realizar el estudio a partir del cual se realice las acciones de mejora en los servicios que presta a su población. Por lo antes dicho, haciendo referencia a la OMS la cual menciona que: “para el futuro de las sociedades humanas es primordial que los niños alcancen un crecimiento físico y un desarrollo psicológico óptimo”. Se da mayor prioridad al cuidado integral que ofrece el personal de enfermería al niño o niña, ya que instaurará una parte fundamental para el desarrollo humano y la edificación de su capacidad social.

(1)

Las instituciones prestadoras de salud integran parte de las prácticas vividas durante el transcurso de nuestra existencia, pero como toda práctica debe satisfacer una necesidad, por lo cual hoy en día la satisfacción es un indicador que accede evaluar la calidad de las atenciones de enfermería, esto es producto de la apreciación del mismo paciente o familiar de usuarios pediátricos. El progreso de la ciencia y la tecnología ha motivado la sistematización de compromiso del profesional de enfermería; pero ello no supe la acción innovadora y de soporte de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales mostraran su grado de satisfacción ya sea con una sensación de gusto o de rechazo por la atención completa ofrecida por la enfermera. En el proceso de cambio de las instituciones prestadoras de salud, el deber personal con la calidad y la calidez, no solo es plausible, sino un paso imprescindible en la meta hacia una cultura de calidad; la cual debe ser ideada como un estilo de vida, que

pretende tener ciertas proposiciones, reglas, valores y dogmas para poder respetarla e involucrarla en el personal, que ellas finalmente sean evaluadas producto de la satisfacción del usuario del servicio. (2)

La satisfacción del usuario se puntualiza como una sensación de regodeo o de desilusión que es la consecuencia de la comparación entre la experiencia del producto con las esperanzas antepuestas. Si los resultados no cumplen en su conjunto con las perspectivas, el cliente resultará insatisfecho, por otro lado si los resultados satisfacen las expectativas del usuario, este permanecerá satisfecho. Y por último si los resultados destacan las perspectivas, el cliente queda muy satisfecho o complacido. (3)

En el Perú, el Ministerio de Salud, refiere que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, cuyo resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad. (4)

Se entiende entonces que la satisfacción del cuidado es observada cuando existe coherencia o relación entre las expectativas y la experiencia vivida por los pacientes. El tener conocimiento en forma continua de las expectativas del paciente, permitirá a los profesionales de enfermería planear y dirigir cuidados de calidad, además deberá tener en cuenta que las exigencias y necesidades de los pacientes se varían según los avances tecnológicos y económicos del país, así como los cambios generados por la misma sociedad. (5)

Enfermería en la unidad de Crecimiento y desarrollo, está encaminado a promover la salud mental, física y emocional del niño, además prevenir enfermedades que afecten el proceso del crecimiento y desarrollo, la cual se desenvuelve en el primer nivel de atención, es decir, en los establecimientos de salud. Es individual, periódico, oportuno, secuencial e integral. (6)

Las madres de familia o cuidadoras, los que asisten al consultorio de Crecimiento y Desarrollo, son las que captan calidad de atención de Enfermería y son quienes prestar atención, aprecian y descifran el Cuidado brindado por la Enfermera(o). Por lo que conocer cuál es la satisfacción de las madres, que elementos o cualidades cambiar o añadir para que las madres acudan pertinentemente a sus controles, como consecuencia de esto conservar u optimizar la calidad de atención que se ofrece en los consultorios CRED y así mejorar la evolución de la profesión, asumiendo que la calidad de la atención de enfermería debe ser siempre.

Por lo expuesto nos nace realizar el estudio para determinar la “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO DE DESARROLLO DEL POLICLINICO ESSALUD ABANCAY – 2021” Con esta investigación se intenta contribuir, optimizar el cuidado, y alcanzar satisfacer las necesidades de las madres de una forma acertada, específica y con calidad.

Este trabajo de investigación consta de: I: El planteamiento del problema, formulación. Objetivos y limitantes de la investigación, II: Marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas Base conceptual y definición de términos básicos, III: variables, hipótesis, operacionalización de variables, IV: Diseño metodológico, V: resultados y el VI: Discusión de resultados; así también de referencias bibliográficas, asimismo, contiene un separado de anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, en el sistema de salud, la satisfacción del usuario es estimada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios.

La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. Se considera entonces como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, de ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios. (7)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido como uno de los objetivos intrínsecos para la evaluación de los logros de los sistemas de salud “la satisfacción de las expectativas de los usuarios” esto basándose en que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados sanitarios. Asimismo afirma, por ejemplo, que “el ejercicio de la enfermería es un valioso recurso para la salud” y para que dicho recurso alcance pleno desarrollo, los cuidados de enfermería deben ofrecer un servicio competente, diferente al de otros grupos profesionales y útil para las personas que lo requieren. (8)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad como la combinación de los siguientes aspectos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción de los pacientes y el impacto final en la salud de la población. (8)

En América Latina y el Caribe, la calidad de los servicios de salud representa grandes desafíos para la enfermería, debido a los procesos de reforma del sector salud han sido muy diversos en los diferentes países. Para la

enfermería, hubo algunos cambios en la estructura de cargos a nivel central del gobierno, desapareciendo las coordinaciones centrales de enfermería y pasando las enfermeras a participar en equipos multidisciplinarios. El papel de la enfermera se ha ampliado con la participación en los programas de primer nivel de atención y exige una mayor especialización a nivel de los sectores secundarios de atención. (8)

El Sistema de Gestión de la Calidad, (SGC) del MINSA identifica la calidad de la atención como principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella. (4)

Si esto sigue ocurriendo, la baja calidad de la atención constituirá uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los principales problemas sanitarios entre ellos la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad. (8)

Para atenuar existen diversas propuestas, sin embargo entre las mejores esta la presentada por Avedis Donabedian, considerado padre de la calidad de la atención en salud, quien propone tres dimensiones; el primero son los aspectos técnicos de la atención, el segundo son las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el tercero es el contexto o entorno de la atención. (5)

El Ministerio de Salud (MINSA) reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (4)



En la región Apurímac, se ha implementado el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia el cual como primer objetivo estratégico está la de garantizar el crecimiento y desarrollo integral del niño de 0 a 5 años de edad, sin embargo la proporción de niños y niñas menores de 36 meses de edad con control de crecimiento y desarrollo alcanza solo el 50.5%, siendo para la presente mejora del indicador el rol de la madre quien desempeña un rol influyente y crucial durante el crecimiento y desarrollo del niño, siendo ella quien está presente durante todo el proceso. (9)

El control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de niños y niñas de cero a cinco años y a mejorar su salud y nutrición identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia y cuidadores en las intervenciones para lograr su desarrollo normal.

En el policlínico Essalud de Abancay, se cuenta con el servicio de crecimiento y desarrollo, el mismo que se observa las acciones de enfermería relacionadas con el cuidado del niño dentro del consultorio de crecimiento y desarrollo, por el cual brindan un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica, así mismo se detecta de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y el niño. Se socializa con los padres la importancia del plan de atención individualizado en donde abarca número y frecuencia de controles, administración de micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, consejería nutricional, administración de vacuna, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades prevalentes de la niñez, salud bucal, visita familiar integral, sesiones educativas, demostrativas.

Por ello es importante la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de tal forma que se garantice el control periódico y secuencial del niño para mantenerlo dentro de los límites de normalidad y evitar riesgos de enfermar.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021?

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021?

¿Cómo se relaciona la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021?

¿Cómo se relaciona la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021?

¿Cómo se relacionan los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Precisar la relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021
- Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021
- Conocer la relación entre la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021
- Precisar la relación entre la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021
- Precisar la relación entre los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021

### 1.4 Limitantes de la investigación

Las limitantes de la presente investigación son:

**Limitante teórica:** porque existe poca evidencia de antecedentes de la investigación a nivel de la región Apurímac.

**Limitante temporal:** porque el tiempo disponible de las madres debe estar en relación al tiempo requerido para la aplicación del instrumento, por ello se recurrió a la encuesta virtual debido a que el instrumento es aplicado a un total de 80 madres de niños menores de 5 años.

**Limitante espacial:** el contexto actual de la situación de la salud de la emergencia sanitaria, no permitió el acercamiento físico hacia la población de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Dentro de los estudios previos revisados se ha podido ubicar trabajos en relación a la variable de estudio.

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Rovere, V (2021)** en su estudio, Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde distrito 08D06, el estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal, siendo el instrumento utilizado la encuesta haciendo uso de la escala Servqual, obteniendo el resultado de déficit de calidad y que solo el 62,85 % de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada. La satisfacción global de los usuarios fue mayor al 60 % por encima de los parámetros y que a pesar que la satisfacción del usuario es positiva, la gestión de calidad tiene falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información. (10)

**Marialette, V. & Medina, A. (2018)**, en su tesis “Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile” su estudio fue comparativo y de corte transversal, tomaron una muestra de 120 usuarios, el Instrumento que utilizaron fue el cuestionario donde obtuvieron como resultado un grado insatisfacción fruto del restringido acceso a atenciones médicas, donde evidenciaron la demora de atención en admisión, así mismo concluyeron que los servicios que ofrece el hospital es de baja calidad, donde lograr una cita tiene un tiempo de espera largo, el horario de atención se incumple, prevaleciendo una mayor insatisfacción al recibir atención, además describen que los responsables comunican a destiempo el estado de los usuarios hospitalizados. (11)

**Vera, W. (2018)** realizó un estudio sobre: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” en Guayaquil, el cual tuvo como objetivo conocer la correlación entre ambas variables de estudio, fue de

enfoque proporcional, de tipo representativo-correlacional, llevó a cabo metódicamente en 357 niños, donde utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, donde concluyó que en el servicio el usuario es medianamente satisfecho ya que la calidad de atención es baja, por lo tanto se tuvieron bajas valoraciones. (12)

**Ibarra, A. & Rúa, E. (2018)**, En su estudio “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia”. Tuvieron como objetivo evaluar la calidad en la atención del usuario, fue un estudio exploratorio, donde utilizaron una muestra de 90 usuarios. Los datos obtenidos fueron mediante técnica de la encuesta, instrumento cuestionario que tuvo como resultado, un 66% de insatisfacción de usuarios en la atención en emergencia, puesto que mencionado nosocomio no tenía la capacidad suficiente para la atender la demanda de usuarios, por el reducido número de recursos humanos, así mismo posteriormente se desplegó una atención generalizada en los distintos procesos de atención, donde demanda conjuntamente un plan de inclusión de capacidades para los usuarios de salud. (13)

**Gonzales, P Et al (2017)** plasmaron un estudio titulado “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia”, donde el objetivo fue: “determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED”. La publicación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra fue de 292 padres. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario organizado. Donde obtuvieron como resultado: “El 94.2% de los padres declararon sentirse satisfechos con los servicios que se les ofrece y el 96.2% de los padres mencionó recibir un trato merecedor y educado de los profesionales, el 91,8% menciona que el ambiente es apropiado, el 81,8% piensa que el cuidado se provee con privacidad, el ambiente físico de fue calificado limpio al 87.1% de los encuestados por último el 65,1% pensaron que el tiempo de espera fue apropiado (14)

**Fernández M. & Sangopanta G. (2016)** En su tesis “Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría Ecuador” su objetivo fue

“Determinar los grados de satisfacción de las madres en relación a la calidad de cuidado de pacientes” el estudio fue no experimental, de diseño descriptivo de corte transversal, en el cual alcanzaron los siguientes resultados: 53% de madres se sienten insatisfechas, el 8% medianamente satisfechos, y el 39% queda satisfecho, obteniendo la conclusión que la atención de enfermería y la satisfacción, son indicadores que evalúan la calidad de atención y alcanzan ser afectados al usuario, deserción de recursos humanos, materiales directos, falla en el trabajo en equipo. (15)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Chunga, C. (2019)**, ejecutó una tesis titulada “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019”, en el que tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED”. Plasmó un estudio de enfoque cuantitativo, método descriptivo y corte transversal. La muestra quedó compuesta por 110 madres beneficiarias del consultorio de CRED, donde utilizó como instrumento el cuestionario, tomando la escala de Likert. Los resultados indicaron que el 57.3% tiene alta satisfacción, el 40.9% tiene satisfacción media y 1.8% satisfacción baja. Al valorar mayor satisfacción en las madres indagadas es relacionado a los aspectos técnicos-científicos, por lo tanto el 70% demuestran alta satisfacción, el 29.1% tienen satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. Ultimando que las madres beneficiarias del Consultorio de CRED, mayormente manifiestan un nivel alto de satisfacción con relación a la atención de enfermería. (16)

**Carmen V, Sosa K. (2018)**, ejecutaron una investigación titulada “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal”, donde el objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo”, la tesis fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, tuvieron una muestra de 50 madres, los

resultados arrojados fueron: el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se aumenta significativamente cuando la apreciación de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% al 71,4%). El 58,8% de las madres que distinguen baja la calidad de atención tiene satisfacción baja y solo el 5,9% tiene satisfacción alta; ultimando que la satisfacción y la calidad de atención de enfermería según apreciación de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan significativamente. (17)

**Angulo, F. (2018);** plasmó una investigación: “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe”; donde su objetivo fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe”, el estudio fue de tipo observacional, transversal, prospectivo y de nivel relacional; la muestra fue de 169 beneficiarias, los resultados arrojaron que: el nivel de satisfacción de las beneficiarias en relación a la calidad de la atención fue medianamente satisfecho en el 96,7%; el nivel de satisfacción general de las beneficiarias, en relación a la calidad de la atención dentro servicio de crecimiento y desarrollo fue moderadamente satisfecho en el 96,7%; finalizando que existe correlación positiva directa entre el nivel de satisfacción de la beneficiaria con la calidad de atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo. Por lo tanto a mayor satisfacción mayor apreciación de la calidad del servicio e inversamente. (18)

**Ramos, W & Quispe, M (2017),** efectuaron un estudio que titula “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016”, este estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal, el objetivo fue “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en madres de niños menores de 3 años”. La población en estudio fue de 104 madres y la muestra fue de 90 madres. Los resultados arrojados fueron que el 86,7% de las madres tiene satisfacción media, el 11,1% alta y el 2,2% bajo. Concluyeron que, aún existe un

alto porcentaje de satisfacción media de las madres que asisten al control de CRED con sus infantes (19)

**Zavaleta R, & Cueva, M (2016)** en su estudio, Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo “Elpidio Berovides Pérez” Otuzco, siendo la muestra de probabilística, de tipo descriptivo, prospectivo y transversal, el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, siendo los resultados obtenidos que describen un grado de satisfacción global baja, y de las dimensiones con mayor valor fue la capacidad de respuesta seguido de los aspectos tangibles y finalmente la fiabilidad. (20)

**Ramírez, J (2015)**, de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, hizo su publicación para determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas. Su investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que concurre entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. (21)

De este modo dicho autor llegó a dar sus conclusiones que los usuarios externos manifiestan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que observan en el establecimiento, en relación a los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo admitió la hipótesis nula y en los otros dos objetivos se rechazó las hipótesis nulas al igual que el objetivo general, entonces se puede aseverar con un nivel de confianza del 95% que no existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario, pero sí existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto. (21)

## **2.2. Bases teóricas**

La calidad de atención ha sido estudiada por Avedis Donabedian, que ha descrito que la calidad debe ser constantemente evaluada para determinar y generar alerta de algún distanciamiento en el cumplimiento de la normativa y de esta



forma poder corregir, para ello es necesario especificar los criterios y el objetivo de su medición, el autor menciona que además dentro de la calidad de la atención se considera tres aspectos importantes siendo ellos: el fenómeno que constituye el interés, los atributos del fenómeno sobre el cual se va a emitir un juicio y los criterios de correspondan de lo bueno a lo malo. (22)

### **TEORÍA DE MADELEINE LEININGER**

La enfermería transcultural se refiere a los profesionales de enfermería preparados, comprometidos en adquirir conocimientos y métodos prácticos para poder interactuar con mayor facilidad con los pacientes provenientes de diferentes lugares del país. Mientras la enfermera intercultural son profesionales que utilizan los conceptos antropológicos médicos o aplicados, sin comprometerse en el desarrollo de teorías o prácticas basadas en la investigación. Leininger, está a favor de métodos cualitativos etnológicos, en especial de la etno enfermería, este método centra su estudio en las creencias, valores y prácticas que se aplican en la asistencia de enfermería.

Los cuidados culturales son los medios holísticos más amplios que permiten conocer, explicar, interpretar y predecir los fenómenos asistenciales de la enfermería para orientar la práctica de esta disciplina. Una asistencia de enfermería beneficiosa o coherente desde el punto de vista cultural solo puede producirse cuando la persona, el grupo, la familia, la comunidad o los valores, expresiones y modelos de cuidados culturales son conocidos y utilizados de manera adecuada por el profesional de enfermería. Los usuarios que reciben cuidados de enfermería que no concuerdan razonablemente con sus creencias, valores y estilos de vida mostrarán síntomas de conflictos culturales, insatisfacción tensión y preocupaciones étnicas o morales. (Leininger, 2011). En la atención de crecimiento y desarrollo al niño se emplea esta teoría ya que la enfermera debe comprender y adaptarse a las costumbres que tiene el paciente y familiares ya que estos apoyaran y facilitaran a la captación del usuario obteniendo como resultados sanitarios beneficiosos o satisfactorios (23)

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria

óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (8)

La calidad de un servicio se atribuye como un todo, sin descomponer sus componentes. Al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución. (24)

### **ISO 9001 – Calidad de la atención medica**

La normativa ISO dentro del entorno sanitario es muy significativo, puesto que éste es uno de los recintos laborales donde la calidad, la formación del personal, el adelanto tecnológico o la aprendizaje colectivo de trabajo redundan en la avance de la salud y la atención de los usuarios. No todos los nosocomios ni centros sanitarios tienen esta certificación, por lo que los que sí la tienen retozan con ventaja y consiguen ofrecer un sello de calidad al paciente que acude a ellos. ¿Cómo afecta esta normativa ISO a la actividad del centro público? Desde luego, de manera muy provechosa, situándose por encima de sus contendientes y presentando un sello de calidad institucional válido a todos los efectos a nivel internacional. Educarse en calidad ISO previamente sirve para entender su importancia y los múltiples pasos que cada demandante debe seguir para alcanzar la acreditación. (25)

Con periodicidad el Sistema ISO demanda documentar gran parte de las programaciones, que son parte del cúmulo de conocimientos que el personal médico y de enfermería debe poseer al haber acreditado durante su formación en una carrera, una especialidad o la capacitación para el puesto específico, mediante los exámenes o las certificaciones de capacidades correspondientes. No obstante, el documento debe estar utilizable, para acreditar una certificación, cumplir con una auditoría o documentar la falta de algún paso, en cuyo caso

faltaría utilidad práctica como instrumento de mejora de la calidad de la atención médica. (26)

### **Teorías sobre satisfacción del Usuario**

Kotler & Keller (2013), nos indica que la satisfacción de los usuarios es el grado del estado de ánimo de un individuo que surge al enlazar la conducta del usuario en una atención con sus perspectivas. La satisfacción analiza tres significativos campos: La operatividad del sistema de investigación, el medio de información obtenido; y la asistencia ofrecida. Estos tres campos están paralelos con las bases filosóficas de la doctrina: el bien de la información, la distribución de la técnica de búsqueda y los servicios de acceso.

Según Kotler & Keller, la satisfacción del usuario está desarrollada por: El rendimiento apreciado, las expectativas y los niveles de satisfacción.

La orientación dada a la investigación del constructo satisfacción del cliente ha ido transformándose a lo largo del tiempo. De este modo, mientras en los años 60 el interés de los investigadores era fundamentalmente establecer cuáles eran las variables que intermedian en el proceso de la formación de la satisfacción, en los años 80 se va más lejos investigando también las consecuencias del proceso de la satisfacción (27)

Los primeros estudios elaborados al respecto se basaron en la evaluación cognitiva entrando a valorar aspectos como las propiedades de los productos, la revalidación de las expectativas y los juicios de expectación entre la satisfacción y las emociones concebidas por el producto o servicio, escondiendo los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción. (28)

**Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston** Estos escritores no validan de que hay dos tipos diferentes de factores de calidad, higiénicos y crecimiento, lo que hacen es plantear un nuevo enfoque que sustenta la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son deseados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya asistencia dará lugar a satisfacción en el usuario, y en los que un fallo en su prestación no

causará obligatoriamente insatisfacción) y los factores de doble umbral (factores que son deseados por el usuario, en los que un fallo en su prestación producirá insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a la satisfacción en el usuario). Los autores también numeran que el analizar de forma ligada sectores y segmentos de mercado muy dispares puede intervenir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión. (29)

## **2.3 Conceptual**

### **2.3.1 Concepto de calidad en la atención de salud.**

Según **AGUIRRE, H (2004)**, la calidad de la atención médica radica en “otorgar atención médica al usuario con oportunidad, acorde a los conocimientos médicos y principios éticos actuales, que consienta satisfacer sus necesidades de salud y sus perspectivas”. (30)

La calidad en un servicio de salud comprende diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad exige mejorar todos los agentes que aportan a una satisfactoria atención y a su vez consiente que el personal no tenga cambios emocionales por falta de alguna necesidad para el normal desarrollo del ofertante.

**MALAGÓN, G (1999)**, en varias ocasiones se dan casos que los directivos no realizan la calidad en la oferta de servicios de salud que los lleva a ejecutar cuantiosas pérdidas en tiempo, económicas, que sobrellevan a baja en la demanda. (31)

Son Instituciones que arguyen que la calidad tiene un costo, que pondera el servicio, olvidan posiblemente que son más costosos los errores por falta de calidad.

Los costos de calidad de las empresas de salud, son un tanto subjetivas y más bien están basadas en la satisfacción indicada por los mismos usuarios frente al servicio dado, que llenan los requisitos que llenan sus perspectivas. Elementos precisos para la implementación de la calidad en un servicio médico. La calidad no se funda solo a expensas de la voluntad del recurso humano ya que es un

error, la persona puede estar apropiadamente motivado y dar todo su voluntad propia o la de su equipo; para que su actitud no sea ineficaz, se requiere de toda una estructura que debe ser trazada desde niveles de autoridad superior, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con el flujo constante de todo tipo de facilidad, sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del necesario esquema de la educación constante hacia la calidad, sin discriminaciones de clase o de nivel. (32)

La Atención Médica debe de tener oportunidad, que el paciente se sienta satisfecho ante sus necesidades de salud, reciba un trato merecedor, cordial y educado; con personal suficiente y competente para consentir la atención que solicita, que se disponga de los recursos suficientes para alcanzar que la atención se de en un ambiente apropiado. (33)

La expectativa del usuario es que la atención no sea interrumpida, y que el trato sea amable, personalizado, con un mobiliario cómodo.

### **Concepto de la metodología SERVQUAL**

La metodología Servqual, es una herramienta avanzada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, como uno de sus métodos alcanzados en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones serias en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Esencialmente los autores proyectan la existencia de una calidad deseada (expectativa) y una calidad percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala concentrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio. (22)

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la grieta o desacuerdo entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se ofrece al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes proponen que la

comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones en relación al servicio que presta una organización, puede establecer una medida de la calidad del servicio. (34)

### **Dimensiones de Calidad de Atención**

- **Aspectos Tangibles.** Mantiene la dimensión original y se precisa como la apariencia de las **instalaciones físicas**, equipamientos, personal y material de comunicación. (24)
- **Fiabilidad:** Es la habilidad para desarrollar el servicio ofrecido en forma apropiada y con cuidado. (34)
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (34)
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (34)
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (34)

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la teoría que el grado de satisfacción depende de la perspectiva que se tenga del grado en que se ha satisfecho mencionada perspectiva y el nivel de comunicación entre personal y beneficiario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal. (24)

### **2.3.2 Concepto de satisfacción del usuario**

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española es la emoción de bienestar que se consigue cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta apropiada hacia una queja, consulta o duda, la satisfacción es un fenómeno que no se da impreciso siempre está unido a aspectos objetivos

que afectan directamente al beneficiario en su percepción. La satisfacción del usuario involucra una práctica racional o cognitiva, procedente de la comparación entre las perspectivas y la conducta del producto o servicio; está dependiente a numerosos componentes como las perspectivas culturales, valores morales, necesidades propias y a la propia organización sanitaria. Estos elementos establecen que la satisfacción sea desigual para diferentes personas y para la misma persona en diferentes contextos. (35)

**THOMPSON, I (1997)** describe que la satisfacción del usuario estar en manos no solo de la calidad de los servicios sino también de sus perspectivas. El beneficiario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus perspectivas. Si las perspectivas del beneficiario son bajas o si el usuario tiene acceso restringido a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recoger servicios relativamente deficientes. (36)

Para el Ministerio de Salud el encontrarse las intranquilidades del usuario externo es tan fundamental para la atención de buena calidad como la competitividad técnica. Para el beneficiario, la calidad pende especialmente de su interacción con el personal de salud, de caracteres tales como el tiempo de espera, el buen trato, la accesibilidad de la atención, la privacidad, y sobre todo de que consiga el servicio que espera. (4)

Igualmente, en lo que concierne a las cualidades se espera que el servidor sea atento, responsable, amistoso, educado, cortés, amable, etc. Su aspecto se ve afectada por el uso de vestimenta adecuada, la pulcritud y el aspecto general de su persona. En cuanto a la conducta, debe brindar respuesta rápida, dar definiciones claras, mostrar respeto al usuario, utilizar un lenguaje apropiado y saber escuchar con atención al beneficiario. (4)

### **Dimensiones de la satisfacción**

#### **Resolución del problema:**

La destreza de resolución de problemas se puede especificar como la capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución ansiada, y supervisar y evaluar la ejecución de tal solución. Es una destreza

cognitiva, flexible y adaptativa que indica apertura, investigación y pensamiento divergente, a partir del análisis y reconocimiento preciso del medio. Estas actitudes impulsan la autoeficacia y al empoderamiento, lo que admite que las personas solucionen problemas mediante el pensamiento crítico y la toma de decisiones. (37)

## **Lealtad**

**Reichheld (2003)**, menciona la lealtad como el sello propio de los grandes guías y se da cuando los guías pueden auxiliar a sus empleados a edificar relaciones con los pacientes correctos: los usuarios que puedan instaurar un valor tan sólido, que quieran retornar por más, tarde o temprano con el nosocomio. (38)

### **2.4 Definición de términos básicos**

- **Calidad de atención de enfermería:** Es el cuidado que ofrece al usuario el profesional de enfermería empleando los conocimientos científicos y la tecnología para conservar, mejorar o contribuir a la recuperación de su salud y hacer que se sientan satisfechos. (31)
- **Satisfacción de las madres:** Es la respuesta mostrada por las madres de los niños menores de 5 años sobre la atención que ofrece la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. (39)
- **Madres de niños menores de 5 años:** Es toda mujer que tiene al cuidado a un niño menor de 5 años y concurre regularmente al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo llevando a su hijo para sus exámenes mensuales. (39)
- **Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad,** se recapitulan ahora en la dimensión Seguridad que está expresa por el conocimiento y atención palpables por los empleados y sus habilidades para impulsar credibilidad y seguridad. (24)
- **Servicio de CRED:** Es el lugar donde se realizan actividades periódicas por el personal de enfermería y tiene como objetivo vigilar el desarrollo y



- crecimiento del niño; así mismo tiene como función detectar de manera rápida las alteraciones o trastornos, riesgos y presencia de enfermedades para facilitar una intervención rápida, disminuyendo riesgos y discapacidades. (40)
- **Crecimiento y desarrollo:** Conjunto de cambios somáticos y funcionales que se produce en el ser humano y se inicia desde el momento de la concepción y se extiende a través de la gestación, la infancia, la niñez, la adolescencia y adultez. (40)
- **Satisfacción del usuario:** de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española es la emoción de bienestar que se consigue cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta apropiada hacia una queja, consulta, duda o atención. (14)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general:**

Hi: Existe relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021

Ho: No Existe relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021

##### **3.1.2. Hipótesis específicas:**

- Existe relación directa significativa moderada entre la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021
- Existe relación directa significativa moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021
- Existe relación directa significativa moderada entre la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021
- Existe relación directa significativa moderada entre la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021
- Existe relación directa significativa moderada entre los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021

### **3.2. Definición conceptual de variables**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

La calidad de la atención de salud es la percepción real por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, quien valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio.

#### **Variable 2: Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años**

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad sino también de sus expectativas, un usuario está satisfecho cuando los servicios cubren sus expectativas caso contrario será cuando reciba servicios relativamente deficientes.

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	MÉTODO	TÉCNICA
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	La calidad de la atención de salud es la percepción real por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, quien valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio.	<b>Fiabilidad</b>	I.1 Oportunidad de la atención de crecimiento y desarrollo I.2 Respeto al orden de llegada. I.3 Respeto a la privacidad de los usuarios. I.4 Equipos modernos I.5 Desempeño	1.Baja  2.Regular  3.Alta	Hipotético deductivo	Encuesta tipo cuestionario
		<b>Capacidad de respuesta</b>	I.6 Amabilidad I.7 Cortesía I.8 Tiempo de duración de la consulta médica			
		<b>Seguridad</b>	I.9 Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. I.10 Solución al problema del paciente. I.11 Generación de confianza. I.12 Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.			
		<b>Empatía</b>	I.13 Capacidad para entender al paciente. I.14 Amabilidad en el trato por parte del médico. I.15 Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. I.16 Paciencia y comprensión.			
		<b>Aspectos tangibles</b>	I.17 Personal correctamente uniformado. I.18 Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. I.19 Equipamiento. I.20 Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos I.21 Iluminación del ambiente.			
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad sino también de sus expectativas, un usuario está satisfecho cuando los servicios cubren sus expectativas caso contrario será cuando reciba servicios relativamente deficientes.	<b>Resolución de su problema</b>	I.22 Atención correcta. I.23 Eficacia.	1.Baja 2.Regular 3.Alta		Encuesta tipo cuestionario
		<b>Lealtad</b>	I.24 Lealtad paciente. I.25 Cumplimiento de la atención.			

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

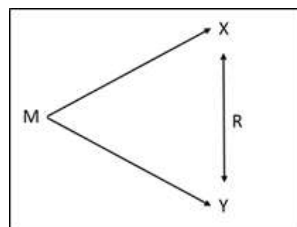
### 4.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 4.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativa ya que se usó la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, el corte ha sido transversal por ser la recopilación de datos en un solo momento. (41)

#### 4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, donde las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control; solo se observó los resultados para ser analizados, llegando a un nivel descriptivo correlacional, porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular (41)



Dónde:

M = Es la muestra.

X = Variable 1 Calidad de atención.

Y = Variable 2 Satisfacción.

r = Relación de las variables estudio.

## **IV.2 Método de la investigación**

El método que se aplicó fue el hipotético deductivo, es el procedimiento que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Dentro de este método se observó del fenómeno a estudiar, el cual implicó partir de la hipótesis a la deducción y su medio probatorio a través de la fórmula de relación y sus resultados enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (42)

## **IV.3 Población y muestra**

### **IV.3.1 Población**

La población de la presente investigación se encuentra constituida por un total de 80 madres de niños menores de 05 años que acuden al servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay en los meses de enero a marzo 2021.

### **IV.3.2 Muestra de estudio**

En la investigación realizada se utilizó como muestra de estudio la muestra censal, es decir el total de población objeto de estudio es igual a la muestra  $n= 80$  madres de niños menores de 5 años

### **IV.3.3 Criterios de inclusión y exclusión:**

#### **a. Criterios de inclusión:**

- Todas madres de niños menores de 5 años que asisten al control CRED en el policlínico Essalud Abancay.
- Madres que aceptan voluntariamente participar en la investigación.

#### **b. Criterios de exclusión:**

- Madres de niños menores de 5 años transeúntes y/o que no se atienden en el policlínico Essalud Abancay.
- Madres que no aceptan voluntariamente participar en la investigación.

#### IV.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

Se realizó al servicio de crecimiento y desarrollo del policlinico Essalud de Abancay, región Apurímac, para la aplicación del cuestionario y demás herramientas de estudio.

#### 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.5.1 Técnicas

La técnica que se aplicó en la presente investigación fue la encuesta virtual; a través de ello logramos distinguir los indicadores planteados, verificando y corroborando el objetivo de esta investigación.

##### 4.5.2 Instrumentos

El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue el cuestionario.

Instrumento N° 1: Cuestionario de Calidad de Atención

Instrumento elaborado por Meza Ángeles (2020) de la Universidad Cesar Vallejo, quien hizo su investigación para “Determinar la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020”. Donde la confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach es de (0.922) se acerca a 1 mayor es la fiabilidad de la escala de medición, en otras palabras, es excelente

La variable Calidad de Servicio, conformada por cinco dimensiones:

Dimensión	Nº de Ítems	Aplicación	Escala	Valoración
Fiabilidad	5 ítems	Directa	Likert	Pésimo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)
Capacidad de Respuesta	3 ítems	Directa	Likert	
Seguridad	4 ítems	Directa	Likert	
Empatía	4 ítems	Directa	Likert	
Aspectos Tangibles	5 ítems	Directa	Likert	

## Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrumento elaborado por Instrumento elaborado por Meza Ángeles (2020) de la Universidad Cesar Vallejo, quien hizo su investigación para “Determinar la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020”. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL modificada para los Establecimientos de Salud, donde la confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach es de (0.962), se acerca a 1 mayor es la fiabilidad de la escala de medición, en otras palabras, es excelente.

Dimensión	Nº de Ítems		Aplicación	Escala	Valoración
Resolución del Problema	2 ítems		Directa	Likert	Pésimo (1)
					Malo (2)
					Regular (3)
Lealtad	2 ítems		Directa	Likert	Bueno (4)
					Excelente (5)

### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

Las tablas que se presentan son de acuerdo al análisis de las variables de estudio: calidad de atención y satisfacción del usuario, de los cuestionarios se descargaron los datos obtenidos a Excel 2016, los cuales se procesaron en el paquete SPSS versión 25 con el cual se elaboraron los análisis estadísticos

El nivel de la relación se realizó mediante la prueba de Spearman con una confiabilidad al 99% y un nivel de significación de  $p < 0.05$ .

### Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALID	,079	80	,200 <sup>*</sup>	,980	80	,239
SATIS	,140	80	,001	,953	80	,005
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						



## V. RESULTADOS

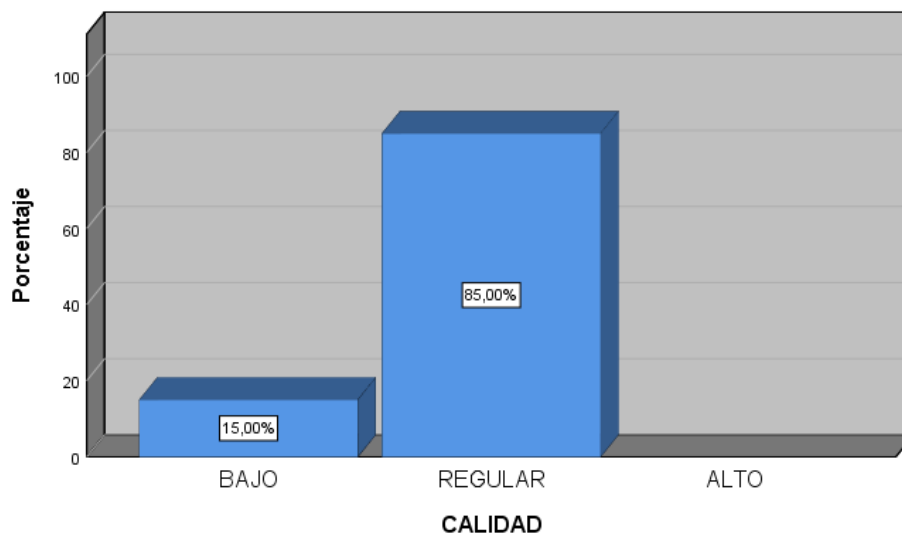
### 5.1 Resultados descriptivos

**Tabla 5.1.1** Porcentaje de usuarios según la Calidad de Atención

Porcentaje de usuarios según la Calidad de Atención		
CALIDAD	BAJO	15,0%
	REGULAR	85,0%
	ALTO	0,0%
	Total	100,0%

Fuente: *Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.1** Porcentaje de usuarios según la Calidad de Atención



*Elaboración propia de los autores*

En tabla como en el gráfico se puede visualizar que, respecto a la Calidad de atención, el 15% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento de desarrollo la Calidad de Atención es Baja, mientras que 85% opina que es regular, un 0% es Alta.

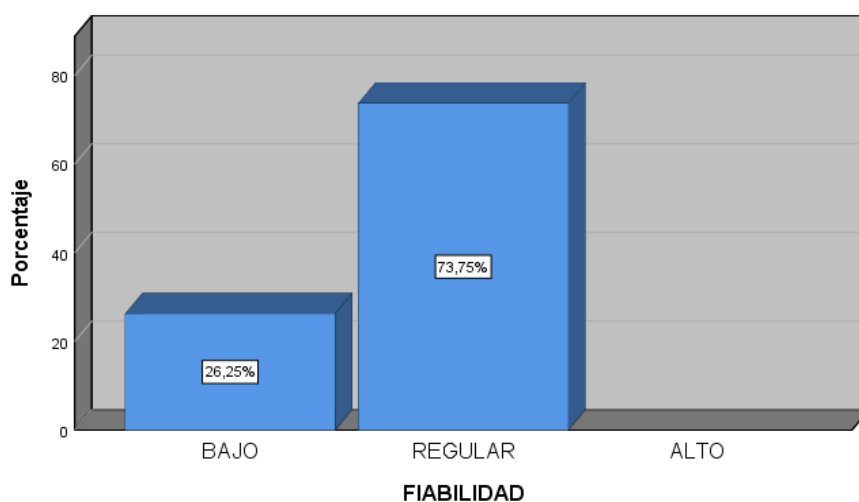
Por lo tanto, se demuestra que la calidad de atención del personal de salud no es acorde a la necesidad del usuario.

**Tabla 5.1.2** Porcentaje de usuarios según la fiabilidad

Porcentaje de usuarios según la fiabilidad		
FIABILIDAD	BAJO	26,3%
	REGULAR	73,8%
	ALTO	0,0%
	Total	100,0%

*Fuente: Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.2**



*Fuente: Elaboración propia de los autores*

En tabla como en el gráfico se puede visualizar que respecto a la Fiabilidad, el 26.3% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento y desarrollo la fiabilidad es Baja, mientras que 73.8% opina que es regular, un 0% es Alta.

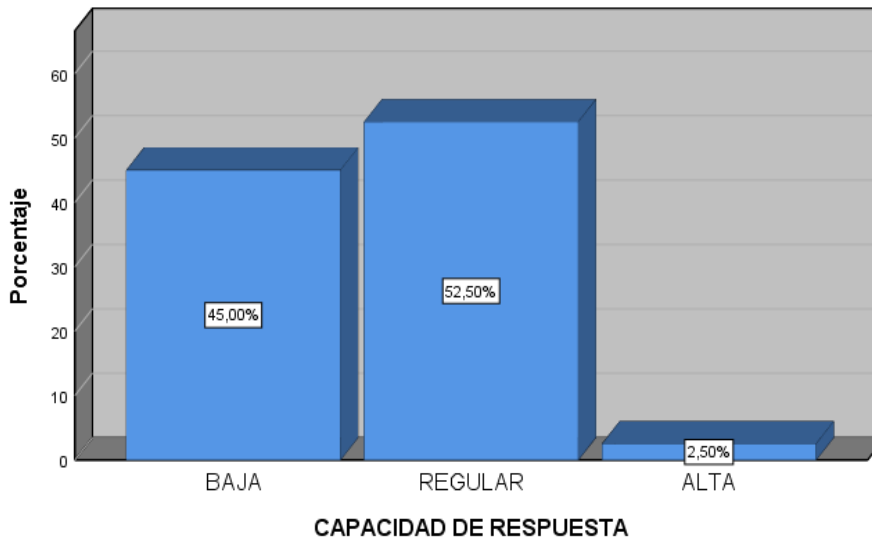
Por lo tanto, se demuestra que la fiabilidad del personal de salud no es acorde a la necesidad del usuario

**Tabla 5.1.3 :** Porcentaje de usuarios según la capacidad de respuesta

Porcentaje de usuarios según la capacidad de respuesta		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	BAJO	45,0%
	REGULAR	52,5%
	ALTO	2,5%
	Total	100,0%

*Fuente: Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.3:** Porcentaje de usuarios según la capacidad de respuesta



*Fuente: Elaboración propia de los autores*

En tabla como en el gráfico se puede visualizar que respecto a la Capacidad de respuesta que, el 45% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento y desarrollo la capacidad de respuesta es Baja, mientras que 52.5% opina que es regular, un 2.5% es Alta.

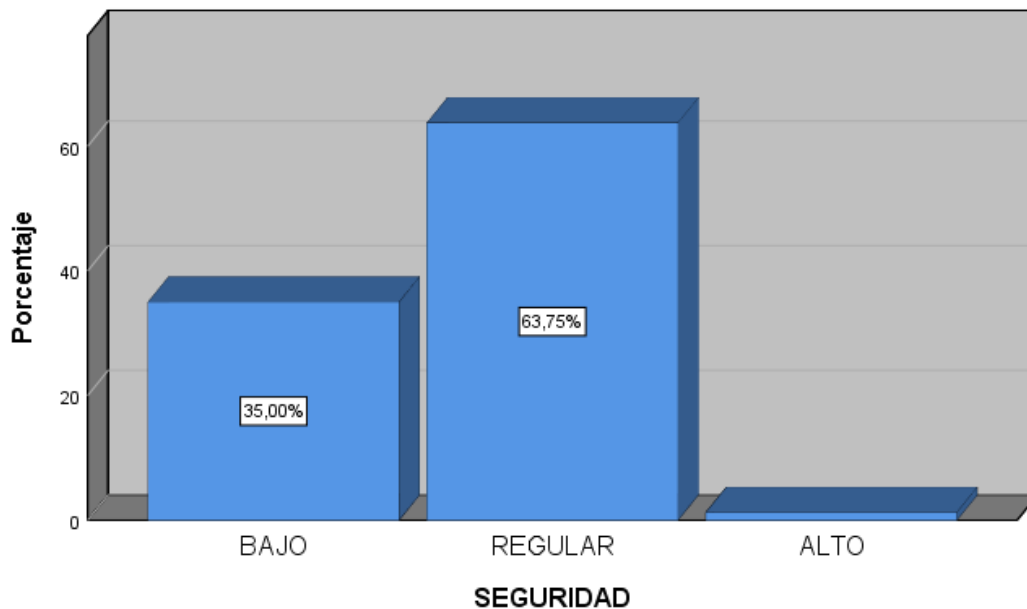
Por lo tanto, se demuestra que la capacidad de respuesta del personal de salud no es acorde a la necesidad del usuario.

**Tabla 5.1.4 : Porcentaje de usuarios según la seguridad**

Porcentaje de usuarios según la seguridad		
SEGURIDAD	BAJO	35,0%
	REGULAR	63,7%
	ALTO	1,3%
	Total	100,0%

*Fuente: Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.4 : Porcentaje de usuarios según la seguridad**



*Fuente: Elaboración propia de los autores*

En tabla como en el gráfico se puede visualizar que respecto a la seguridad que, el 35% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento y desarrollo la seguridad es Baja, mientras que 63.75% opina que es regular, un 1.3% es Alta.

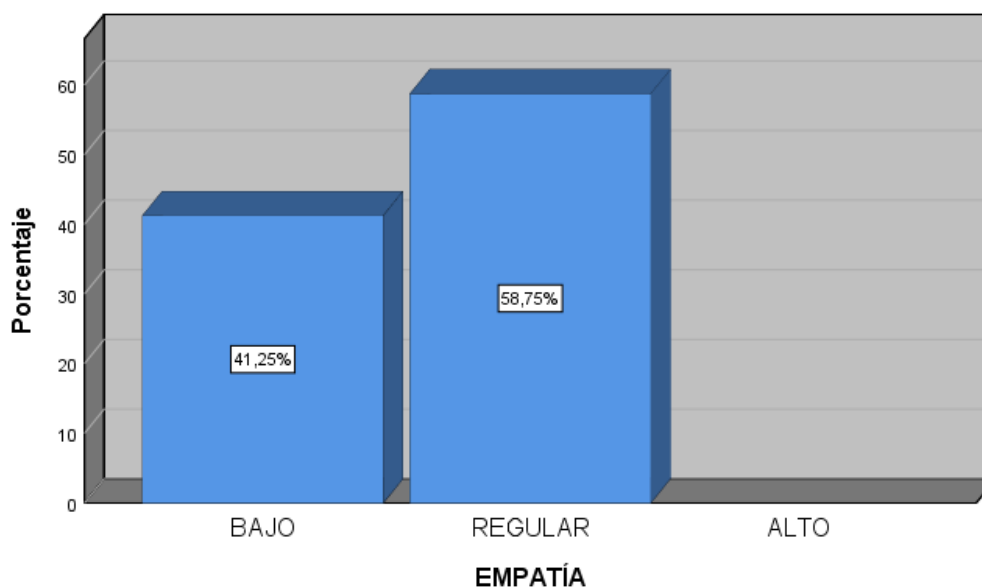
Por lo tanto, se demuestra que la seguridad del personal de salud es regular a la necesidad del usuario.

**Tabla 5.1.5.** Porcentaje de usuarios según la empatía

Porcentaje de usuarios según la empatía		
EMPATÍA	BAJO	41,3%
	REGULAR	58,8%
	ALTO	0,0%
	Total	100,0%

*Fuente: Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.5.** Porcentaje de usuarios según la empatía



*Fuente: Elaboración propia de los autores*

En tabla como en el gráfico se puede visualizar que respecto a la empatía que, el 41.25% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento y desarrollo la empatía es Baja, mientras que 58.75% opina que es regular, un 0% es Alta.

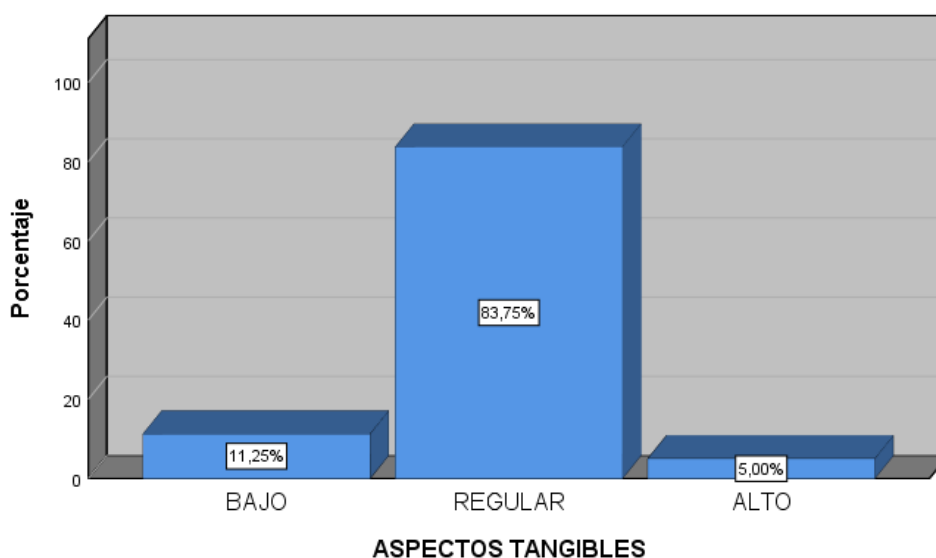
Por lo tanto, se demuestra que la empatía del personal de salud es regular a la necesidad del usuario.

**Tabla 5.1.6:** Porcentaje de usuarios según los aspectos tangibles

Porcentaje de usuarios según los aspectos tangibles		
ASPECTOS TANGIBLES	BAJO	11,2%
	REGULAR	83,8%
	ALTO	5,0%
	Total	100,0%

*Fuente: Elaboración propia de los autores*

**Gráfico 5.1.6:** Porcentaje de usuarios según los aspectos tangibles



En tabla como en el gráfico se puede visualizar que respecto a los aspectos tangibles que, el 11.25% de madres de niños menores de cinco años mencionó que, en el servicio de crecimiento y desarrollo los aspectos tangibles es Baja, mientras que 83.75% opina que es regular, un 5% es Alta.

Por lo tanto, se demuestra que los aspectos tangibles es regular a la necesidad del usuario.

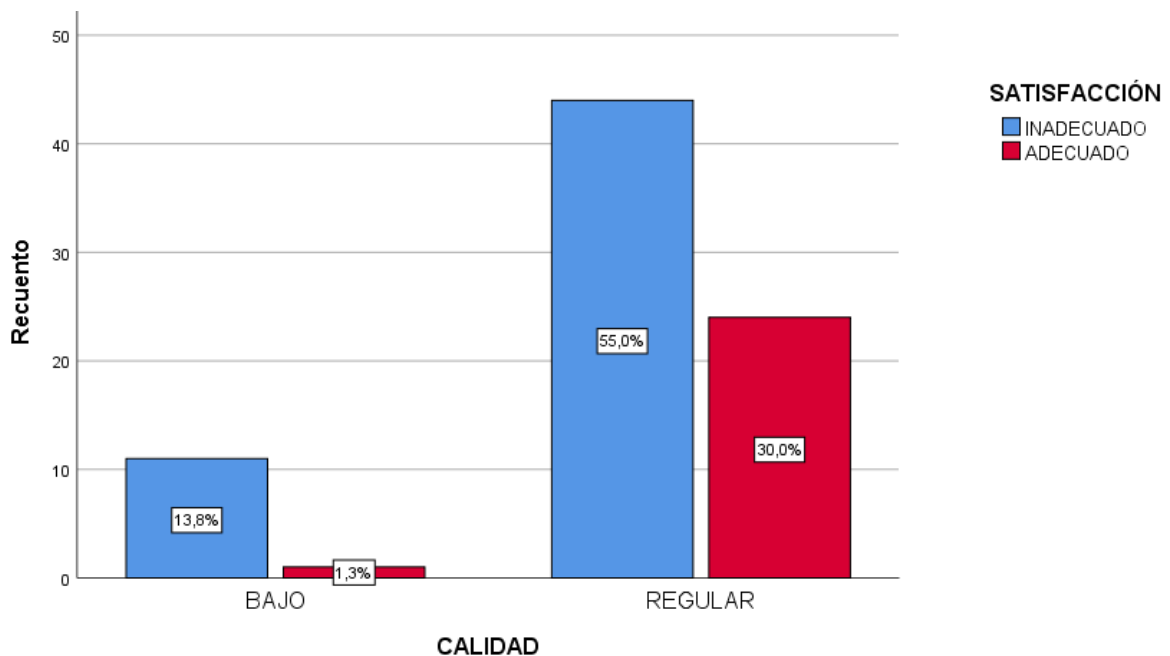
## 5.2 Resultados Inferenciales

		Tabla cruzada CALIDAD y SATISFACCIÓN					
		SATISFACCIÓN				Total	% del total
CALIDAD	BAJO	INADECUADO	% del total	ADECUADO	% del total		
		REGULAR	44	55,0%	24	30,0%	68
Total		55	68,8%	25	31,3%	80	100,0%

**Tabla 5.2.1** : Cruce de las variables calidad de atención y satisfacción de madres

*Fuente: datos obtenidos por los autores*

**Gráfico 5.2.1** Cruce de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario



*Fuente: datos obtenidos por los autores*

Del 100% (80) de madres de niños menores de 5 años encuestadas, el 13.8% tiene calidad baja y el 1.3% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 55% tiene calidad regular con respecto a un 30% de satisfacción adecuada, si calidad de atención es baja respecto a la satisfacción es inadecuada.

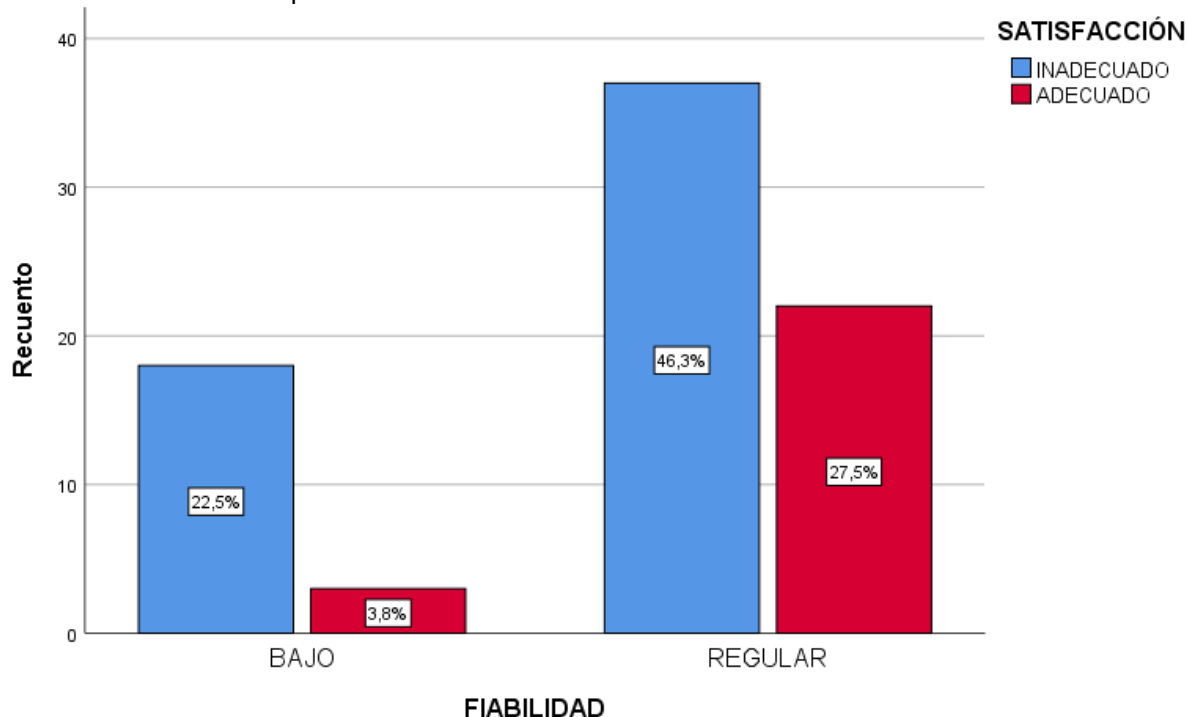
**Tabla 5.2.2 :** Cruce de la dimensión Fiabilidad y la variable satisfacción de madres

		FIABILIDAD y SATISFACCIÓN					
		SATISFACCIÓN				Total	% del total
FIABILIDAD		INADECUADO	% del total	ADECUADO	% del total		
	BAJO	18	22,5%	3	3,8%	21	26,3%
	REGULAR	37	46,3%	22	27,5%	59	73,8%
Total		55	68,8%	25	31,3%	80	100,0%

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Gráfico 5.2.2 :** Cruce de la dimensión Fiabilidad y la variable satisfacción de madres:

Fuente: datos obtenidos por los autores



Del 100% (80) de madres encuestadas, el 22.5% opinó que la fiabilidad es baja y el 3.8% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 46.3% opinó que la fiabilidad es regular con respecto a un 27.5% de satisfacción que es adecuada, si fiabilidad es baja respecto a la satisfacción es inadecuada.

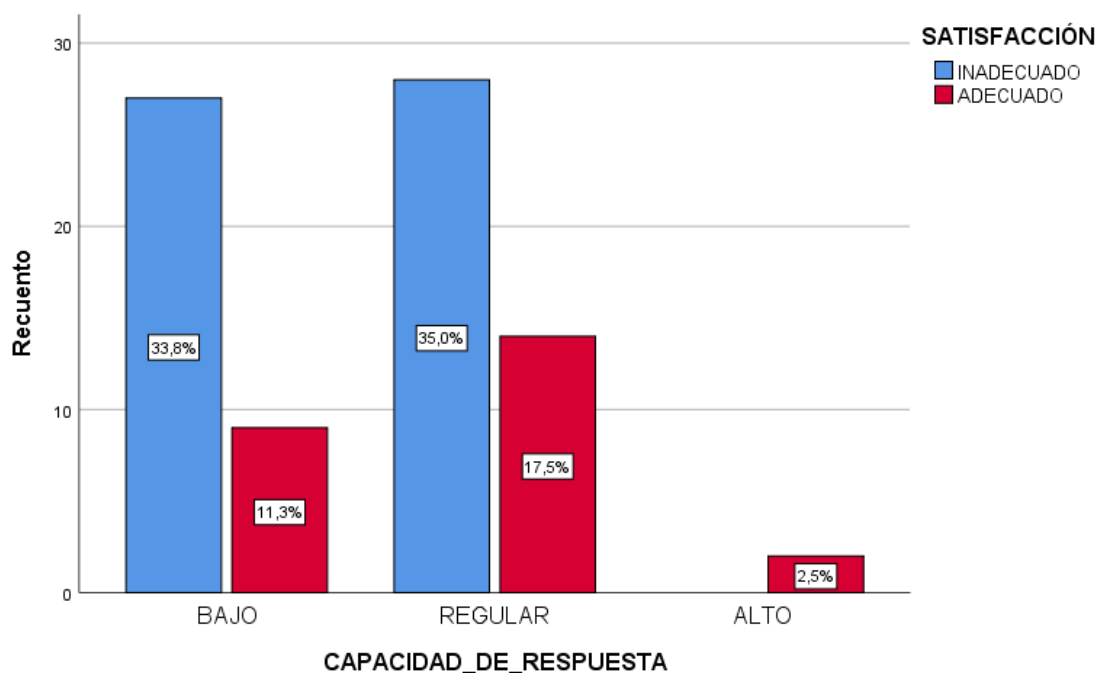


**Tabla 5.2.3:** Cruce de la dimensión Capacidad de respuesta y la variable satisfacción de madres

CAPACIDAD DE RESPUESTA y SATISFACCIÓN							
		SATISFACCIÓN					
		INADECUADO	% del total	ADECUADO	% del total	Total	% del total
CAPACIDAD DE RESPUESTA	BAJO	27	33,8%	9	11,3%	36	45,0%
	REGULAR	28	35,0%	14	17,5%	42	52,5%
	ALTO	0	0,0%	2	2,5%	2	2,5%
Total		55	68,8%	25	31,3%	80	100,0%

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Gráfico 5.2.3:** Cruce de la dimensión Capacidad de respuesta y la variable satisfacción de madres



Fuente: datos obtenidos por los autores

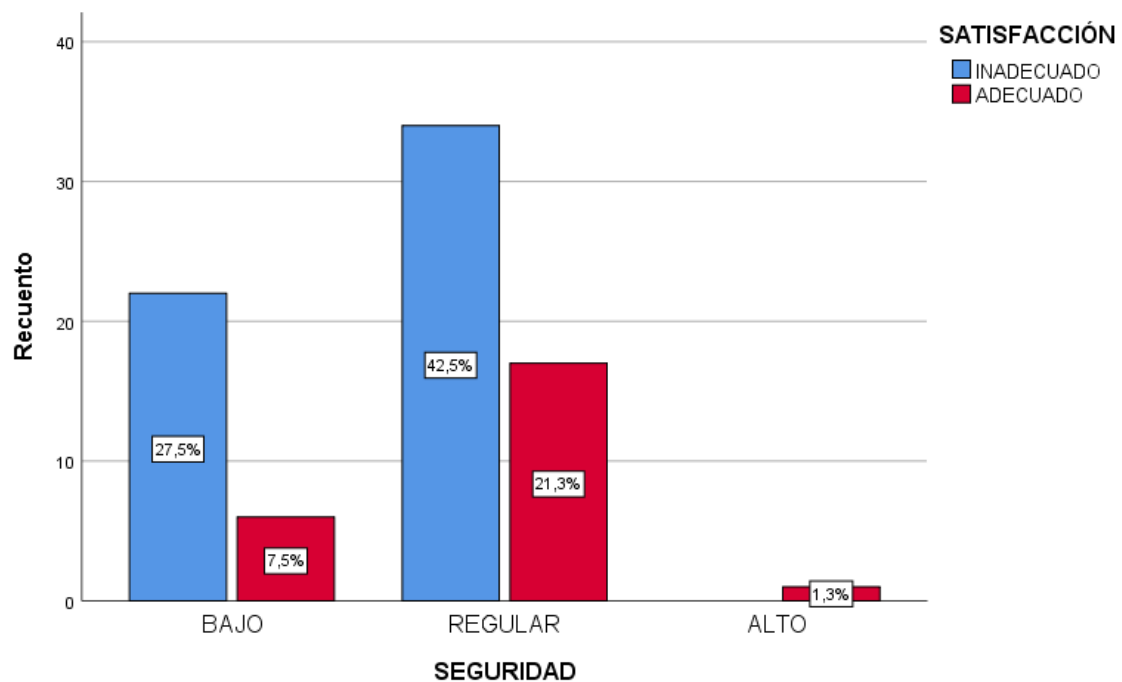
Del 100% (80) de madres encuestadas, el 33.8% opinó que la capacidad de respuesta es baja y el 11.3% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 35% opinó que la capacidad de respuesta regular con respecto a un 52.5% de satisfacción que es adecuada y el 2.5% tuvo una capacidad de respuesta alto con respecto a una satisfacción adecuada, si capacidad de respuesta es alta respecto a la satisfacción es adecuada.

**Tabla 5.2.4:** Cruce de la dimensión seguridad y la variable satisfacción de madres

SEGURIDAD y SATISFACCIÓN							
		SATISFACCIÓN					
		INADECUADO	% del total	ADECUADO	% del total	Total	% del total
SEGURIDAD	BAJO	22	27,5%	6	7,5%	28	35,0%
	REGULAR	34	42,5%	17	21,3%	51	63,7%
	ALTO	0	0,0%	1	1,3%	1	1,3%
Total		56	70,0%	24	30,0%	80	100,0%

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Gráfico 5.2.4:** Cruce de la dimensión seguridad y la variable satisfacción de madres



Fuente: datos obtenidos por los autores

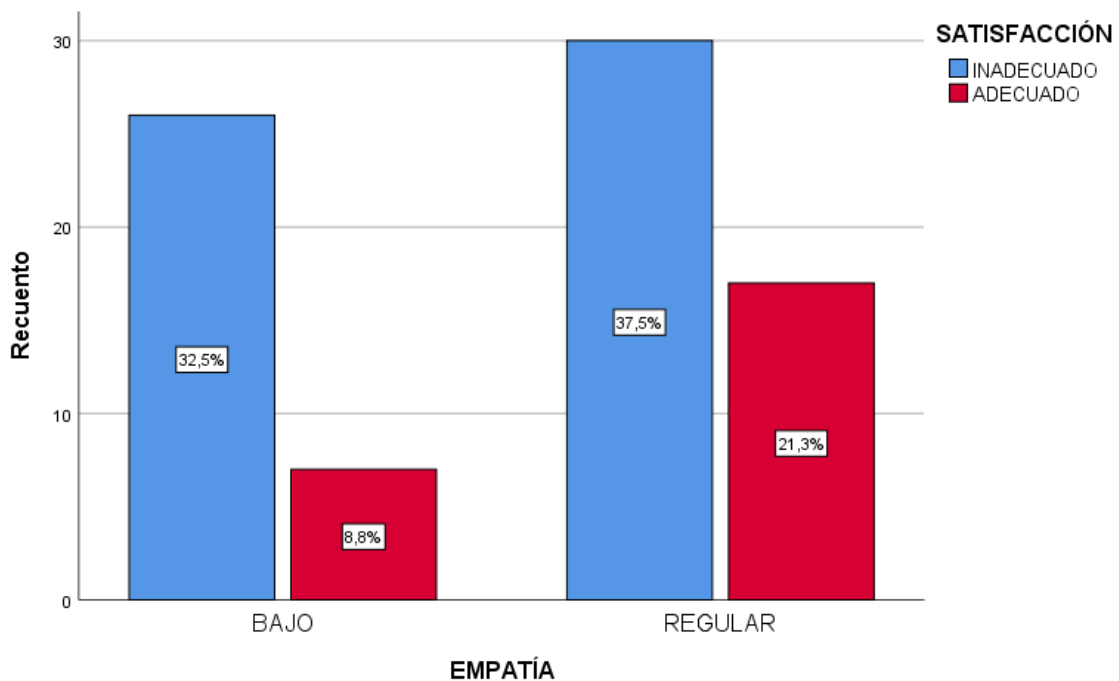
Del 100% (80) de madres encuestadas, el 27.5% opinó que la seguridad es baja y el 7.5% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 42.5% opinó que la seguridad es regular con respecto a un 21.3% de satisfacción que es adecuada y el 1.3% tuvo una seguridad alta con respecto a un 1.3% de satisfacción adecuada, si seguridad es alta respecto a la satisfacción también es adecuada.

**Tabla 5.2.5:** Cruce de la dimensión empatía y la variable satisfacción de madres

EMPATÍA y SATISFACCIÓN							
		SATISFACCIÓN					
		INADECUADO		ADECUADO	% del total	Total	% del total
EMPATÍA	BAJO	26	32,5%	7	8,8%	33	41,3%
	REGULAR	30	37,5%	17	21,3%	47	58,8%
Total		56	70,0%	24	30,0%	80	100,0%

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Grafico 5.2.5:** Cruce de la dimensión empatía y la variable satisfacción de madres



Fuente: datos obtenidos por los autores

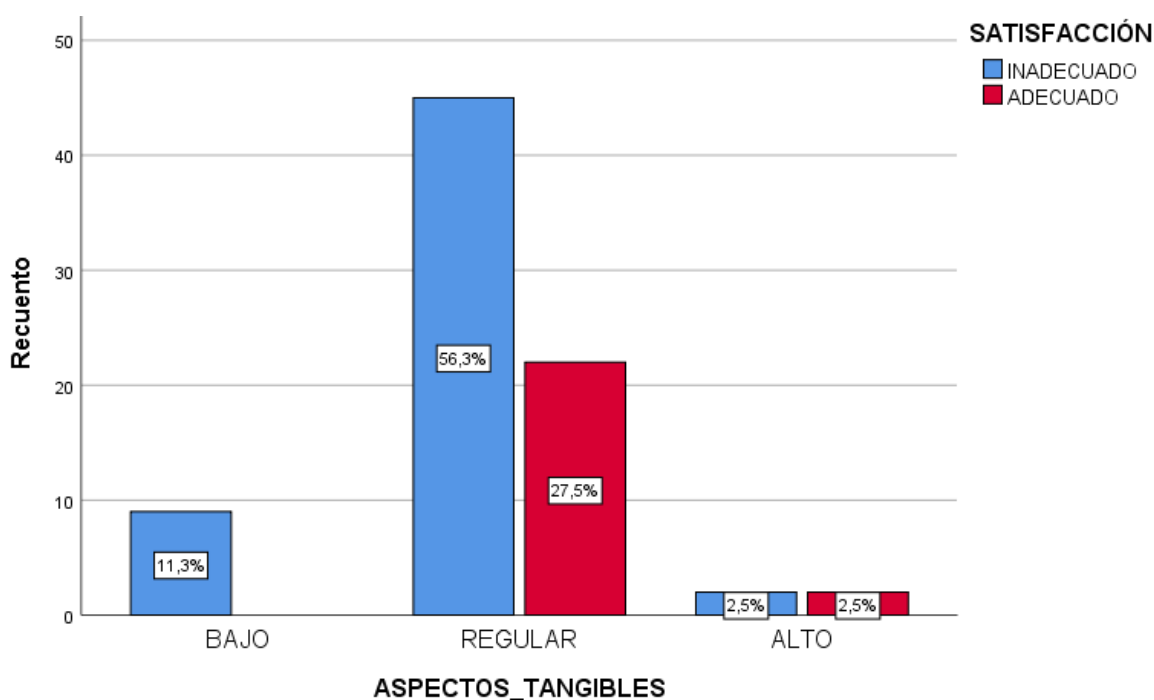
Del 100% (80) de madres encuestadas, el 32.5% opinó que la empatía es baja y el 8.8% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 37.5% opinó que la empatía es regular con respecto a un 21.3% de satisfacción que es adecuada si empatía es alta respecto a la satisfacción también es adecuada.

**Tabla 5.2.6:** Cruce de la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de madres

ASPECTOS TANGIBLES y SATISFACCIÓN							
		SATISFACCIÓN					
		INADECUADO	% del total	ADECUADO	% del total	Total	% del total
ASPECTOS TANGIBLES	BAJO	9	11,3%	0	0,0%	9	11,3%
	REGULAR	45	56,3%	22	27,5%	67	83,8%
	ALTO	2	2,5%	2	2,5%	4	5,0%
Total		56	70,0%	24	30,0%	80	100,0%

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Grafico 5.2.6:** Cruce de la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de madres



Fuente: datos obtenidos por los autores

Del 100% (80) de madres encuestadas, el 11.3% opinó que los aspectos tangibles es baja y el 0% tiene una satisfacción adecuada así mismo el 56.3% opinó que los aspectos tangibles es regular con respecto a un 27.5% de satisfacción que es adecuada, el 2.5% opino que los aspectos tangibles son altos en relación al 30% de satisfacción que es adecuada, si los aspectos tangibles son altos respecto a la satisfacción también es adecuada.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

#### Hipótesis General:

Ha: Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

Ho: No Existe relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

**Tabla 6.1.1 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la variable Calidad de Atención y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción.			
			VARIFABLE 2: SATISFACCION
Rho de Spearman	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,474**
		P-Valor	,000
		N	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: datos obtenidos por los autores

#### Decisión:

Como el P-Valor = 0,474, existe un coeficiente de correlación positiva directa moderada y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Conclusión:

Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

### Hipótesis específicas:

Ha: Existe un nivel de relación directa significativa entre la Fiabilidad y nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

Ho: No Existe relación directa significativa moderada entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

**Tabla 6.1.2 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción.			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Dimensión: FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,710**
		P-Valor	,000
		N	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: datos obtenidos por los autores

### Decisión:

Como el P-Valor = 0,710, existe un coeficiente de correlación positiva directa alta y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Conclusión:

Existe un nivel de relación directa significativa alta entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

H<sub>a</sub>: Existe un nivel de relación directa significativa entre la Capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay – 2021

H<sub>0</sub>: No Existe relación directa significativa moderada entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

**Tabla 6.1.3 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la dimensión capacidad y la variable satisfacción.			
			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,464
		P-Valor	,018
		N	80
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Decisión:**

Como el P-Valor = 0,464, existe un coeficiente de correlación positiva directa moderada y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:**

Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

H<sub>a</sub>: Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la Seguridad con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe relación directa significativa moderada entre la Seguridad y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

**Tabla 6.1.4 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción.			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Dimensión. SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,560
		P-Valor	,020
		N	80
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Decisión:**

Como el P-Valor = 0,560, existe un coeficiente de correlación positiva directa moderada y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:**

Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre seguridad y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

H<sub>a</sub>: Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la Empatía con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

H<sub>0</sub>: No Existe relación directa significativa moderada entre la Empatía y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.



**Tabla 6.1.5 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción.			
			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Dimensión: EMPATÍA	Coeficiente de correlación	.551**
		P-Valor	,001
		N	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Decisión:**

Como el P-Valor = 0,551, existe un coeficiente de correlación positiva directa moderada y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:**

Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la empatía y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

Ha: Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre los Aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

Ho: No Existe relación directa significativa moderada entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.

**Tabla 6.1.6 Coeficiente de relación de Rho de Spearman entre la la dimensión Aspectos tangibles y la variable Satisfacción de las madres**

Nivel de correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Dimensión: ASPECTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,494
		P-Valor	,000
		N	80

Fuente: datos obtenidos por los autores

**Decisión:**

Como el P-Valor = 0,494, existe un coeficiente de correlación positiva directa moderada y el P- Valor = 0.000, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:**

Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud de Abancay – 2021.

## **VI.2 Contrastación de los resultados con otros similares**

**Gonzales, P Et al (2017)** plasmaron un estudio titulado “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo, Colombia”, obtuvieron como resultados: “El 94.2% de los padres declararon sentirse satisfechos con los servicios que se les ofrece y el 96.2% de los padres mencionó recibir un trato merecedor y educado de los profesionales, el 91,8% menciona que el ambiente es apropiado, el 81,8% piensa que el cuidado se provee con privacidad, el ambiente físico de fue calificado limpio al 87.1% de los encuestados por último el 65,1% pensaron que el tiempo de espera fue apropiado (14) Según los resultados de la presente investigación , se encontró que el 16,2% usuarios presentaron satisfacción baja y un 83,8% de presentaron un nivel de satisfacción regular.

**Fernández M. & Sangopanta G. (2016)** En su tesis “Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría Ecuador” alcanzaron los siguientes resultados: 53% de madres se sienten insatisfechas, el 8% medianamente satisfechos, y el 39% queda satisfecho, obteniendo la conclusión que la atención de enfermería y la satisfacción, son indicadores que evalúan la calidad de atención y alcanzan ser afectados al usuario, deserción de recursos humanos, materiales directos, falla en el trabajo en equipo. (15) Contrastando las dimensiones de la calidad de atención del presente estudio, con otros estudios que utilizaron la misma metodología y tipo de población, se encuentra que en nuestro estudio la dimensión Capacidad de respuesta presento mayor nivel de insatisfacción con un (45%) lo que refleja que los usuarios no están de acuerdo con este servicio, seguida por la dimensión empatía con un 41.3% cabe mencionar que ambas están conexas con el servicio que brinda el personal de salud. El grado de insatisfacción es regular para usuarios, con un 83.8% de en la variable Satisfacción es regular.

**Chunga, C. (2019)**, en su tesis titulada “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019”, Los resultados indicaron que el 57.3% tiene alta satisfacción, el 40.9% tiene satisfacción media y 1.8%

satisfacción baja. Al valorar mayor satisfacción en las madres indagadas es relacionado a los aspectos técnicos-científicos, por lo tanto el 70% demuestran alta satisfacción, el 29.1% tienen satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. Ultimando que las madres beneficiarias del Consultorio de CRED, mayormente manifiestan un nivel alto de satisfacción con relación a la atención de enfermería.  
(16)

Así mismo en nuestro trabajo de investigación de observa que la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción, respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.474, por lo que existe relación positiva directa moderada, encontramos también que no existe relación significativa en la dimensión Aspectos tangibles, respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.194, por lo que existe relación positiva directa muy baja.

Se ha descrito que las medidas de la calidad pueden tener un resultado de mejoramiento de ella en las áreas en que se mide; sin embargo, también es posible que las medidas de la calidad tengan resultados inadvertidos sobre el profesionalismo del personal de salud al guiar los actos médicos solamente hacia optimizar los índices con que las autoridades calculan la calidad y rechazar las necesidades reales del usuario, por lo que se ha propuesto que al medir la calidad del cuidado médico se trate de mermar los posibles efectos en deterioro de la atención.

### **VI.3 Responsabilidad Ética**

En nuestra investigación se ha respetado los principios éticos de anonimidad y confidencialidad, se ha respetado la opinión de cada uno de los usuarios encuestados, con acciones dirigidas a hacer el bien. Por ello se les recordó el principio libre de participación y que los datos obtenidos serían exclusivamente muestra de la investigación, protegiendo la confidencialidad.

## CONCLUSIONES

- a) Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.474, por lo que existe relación positiva directa moderada, por lo tanto, se afirma que existe relación entre la variable Calidad de atención y Satisfacción aprobándose la hipótesis alterna.
- b) Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción, donde P-Valor = 0.000, es menor que 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se demuestra que existe relación altamente significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.710, por lo que se señala que existe relación positiva directa alta.
- c) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, donde P-Valor = 0.018, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la que se demuestra que existe relación significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.464, por lo que se señala que existe relación positiva directa moderada.
- d) Existe relación entre la seguridad y la satisfacción, donde P-Valor = 0.020, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la que se demuestra que existe relación significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.560, por lo que se señala existe relación positiva directa alta.
- e) Existe relación entre la empatía y la satisfacción, donde P-Valor = 0.01, es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la que se demuestra que existe relación significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.551, por lo que se demuestra que existe relación positiva directa alta.
- f) Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción, donde P-Valor =

0.085, es mayor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en la que se demuestra que no existe relación significativa en ambas variables en estudio, con respecto al nivel de relación el Rho de Spearman es igual a 0.494, por lo que se demuestra que existe relación positiva directa moderada.

## RECOMENDACIONES

- a) Al coordinador del área de crecimiento y desarrollo del Policlínico Essalud Abancay, debe elaborar un plan de capacitación para el desarrollo de talleres educativos con estrategias motivadoras dirigido a las madres de niños de cinco años para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- b) Al coordinador del área de crecimiento y desarrollo debe implementar un mejor servicio y realizar charlas a los trabajadores de salud en calidad de atención al paciente.
- c) Al coordinador y jefe del policlínico Essalud Abancay efectuar procesos de monitoreo, supervisión y evaluación para el cumplimiento de los estándares de la atención del servicio de CRED.
- d) Al jefe del policlínico Essalud Abancay debe ofrecer sesiones educativas de buen trato al usuario, a todo el personal del área de crecimiento y desarrollo, resaltando la importancia de una atención de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Organizacion Mundial de la Salud, OMS.**  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4767>. [En línea] 2017.  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4767>.
2. **RamosMiranda, karen Lisette.** *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada.* Lima : s.n., 2019.
3. **Ponton, Helena.** *Medición de la Satisfacción del Cliente.* Mexico : Edicion 1, 2009. Vol. 1.
4. **MINSA.** *Sistema de Gestion de Calidad.* LIMA : s.n., 2018.
5. **Universidad, ESAN.** <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>. [En línea] Los diferentes conceptos de calidad en salud, 2017.
6. **Carmen, V Y Col.** *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepcion de la calidad de atencion de enfermería en el centro de saludcooperativa universal.* Lima - Perú : s.n., 2018.
7. *Percepción de la calidad de atención médica en consultorios.* **Revista de salud Pública .** 2017.
8. **Organizacion Mundial de la Salud, OMS.**  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4767>. [En línea] 2018.  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4767>.
9. **DIRESA.** *Plan de Accion por la Primera Infancia.* 2017.
10. **Rovere Herrera, Valeria Teresa.** *Gestion de Calidad y satisfaccion del usuario del servicio de emergencia de centro tipo c Rioverde.* <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2451>. [En línea] 2021.
11. **Pino Vera, Marialette & Medina Giacomozzi, Alex.** *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio de un hospital de Chile.* [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&nrm=iso). [En línea] 2018.



12. **Magi Vera, Wendy Angelina.** Calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>. [En línea] 2018.
13. **Ibarra Picon, Aradeysy & Rua Ramirez, Edwin.** Evaluación de la calidad de atención en la atención al usuario de urgencias del Hospital Público de Yopal. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/2686/2791>. [En línea] 2018.
14. **Denis Paterina G, & Colaboradores.** Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>. [En línea] 2017. <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/index>.
15. **Fernandez, M & Sangopanta, G.** Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería. */Users/usuario/Downloads/72-258-1-PB.pdf*. [En línea] 2016.
16. **Chunga, C.M.** Nivel de Satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>. [En línea] 2019.
17. **Camen, V.J & Sosa KJ.** *Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal.* Lima \_ Perú : s.n., 2019.
18. **F., Angulo.** *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe*;. Lima : s.n., 2018.
19. **Ramos Arizala, Wendy & Quispe Ccallo, Maribek.** *Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016.* PERU : s.n., 2017.
20. **Zavaleta, R & Cueva M.** Tesis de Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del hospital de apoyo "Elpidio Berovides Pérez" Otuzco, La Libertad marzo-abril 2016. Universidad Nacional de Trujillo. . <https://bit.ly/2UvZkcb>. [En línea] 2016.
21. **Ramirez Palomino, Julieta.** *calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas.* 2015.

22. **Universidad de Antioquia, SERVQUAL.** <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1613>. [En línea] 2002.
23. **Antropolgia, GAceta de.** Buscando un modelo de cuidados de enfermería . [https://www.ugr.es/~pwlac/G22\\_32Daniel\\_Leno\\_Gonzalez.html](https://www.ugr.es/~pwlac/G22_32Daniel_Leno_Gonzalez.html). [En línea] 2019.
24. **SERVQUAL.** Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. <file:///C:/Users/Josep/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>. [En línea] 2019.
25. **Blog de calidad ISO.** <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/las-normas-iso-en-el-entorno-sanitario/>. *La normativa ISO en el entorno sanitario*. [En línea] 2015.
26. **Medigraphic.** <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>. *Sistema ISO 9000 o evaluación de calidad médica*. [En línea] 2008.
27. **Moliner, Berenguer y Gil.** *El efecto de la satisfacción del cliente*. 2001.
28. **Oliver, Westbrook y.** *Calidad y Satisfacción en los servicios*. 2010.
29. **Millan, Leal.** [file:///D:/Usuarios/UCI%2001/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](file:///D:/Usuarios/UCI%2001/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf). [En línea] 2008.
30. **Aguirre, Héctor Gerardo.** *Calidad de la Atención Médica*. 2004.
31. **Malagón Londoño, Gustavo.** *Calidad en la oferta de Servicios de Salud*. 1999.
32. **Campos, Rosario.** “*Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes*”. 2008.
33. **Dominicana, Servicio Nacional de Salud (SNS) y UNICEF República.** <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>. [En línea] 2018.
34. **Ministerio de Salud.** *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario*. Lima - Perú : s.n., 2011.
35. **Gutierrez Prieto, Yolanda & Rubio Blanca, Gonzalo.** “*Satisfacción de los usuarios externos del programa de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme*”. PERU : s.n., 2016.

36. **Thomson, Ivan.** Calidad de servicio y Satisfacción del Usuario. 1997.
37. **UNICEF.** <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-4-resoluci%C3%B3n-de-problemas#:~:text=La%20habilidad%20de%20resoluci%C3%B3n%20de,la%20implementaci%C3%B3n%20de%20tal%20soluci%C3%B3n.> [En línea] 2019.
38. **Reichheld, Frederick F.** Sistema de gestión Net Promoter. 2015.
39. **Caycho Ordoñez, Elizabeth y Ruth, Aira Flores.** *Nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de CRED en el Centro de Salud Surquillo.* PERÚ : s.n., 2015.
40. *Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años.* **Ministerio de Salud.** 2017.
41. **Hernández, Fernández y Baptista.** *Metodología de la Investigación Científica.* 2014.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO DE DESARROLLO DEL POLICLINICO ESSALUD ABANCAY – 2021 Investigador: Sharmely Sullcahuan Flores / Josef Joner Gutierrez Aiquipa				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1:</b> <b>Calidad de atención</b> <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Aspectos tangibles</li> </ul> <p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2:</b> <b>Satisfacción del usuario</b> <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de su problema</li> <li>- Lealtad.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Por su finalidad: Investigación aplicada Por su carácter: Investigación cuantitativa Por su profundidad: Investigación correlacional. Por su alcance temporal: Investigación transversal Por su orientación: Investigación a la Comprobación</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b></p> <p>El diseño de contrastación, considerado para verificar la hipótesis se denomina <b>diseño descriptivo correlacional de corte transversal</b>. En este diseño lo que se mide es el nivel de la relación entre las variables en un tiempo determinado. Su esquema es el siguiente: Correlacional de corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox1     M --&gt; Oy2     Ox1 --- r --- Oy2             </pre> </div> <p>Donde: P = Variable Ox1 = Variable 1 Oy2 = Variable 2 r = Relación de variables</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>La investigación se encuentra constituida por un total de 90 madres de niños menores de 05 años que acuden al servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionarios</p> <p><b>TRATAMIENTO DE DATOS</b></p> <p>De los cuestionarios se descargaron datos a Excel 2016, los cuales se procesaron en SPSS versión 25 con el cual se elaboraron los análisis estadísticos</p> <p><b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b></p> <p>El nivel de la relación se realizó mediante la prueba de Spearman a fin de contrastar la hipótesis general y las específicas planteadas introduciéndolas en el SPSS versión 25.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICIOS</b></p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de relación entre la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de relación entre la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021?</p> <p>P4: ¿Cuál es el nivel de relación entre la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021?</p> <p>P5: ¿Cuál es el nivel de relación entre los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Precisar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Precisar la relación que existe entre la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Precisar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Precisar la relación que existe entre los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la Fiabilidad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021</li> <li>- Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la Seguridad y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay - 2021</li> <li>- Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre la Empatía y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> <li>- Existe un nivel de relación directa significativa moderada entre los Aspectos tangibles y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021</li> </ul>		

## ANEXO 02: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Estimada madre:

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO DE DESARROLLO DEL POLICLINICO ESSALUD DE ABANCAY – 2021

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

### GENERALIDADES:

- | Edad                    | Procedencia   |
|-------------------------|---------------|
| a. Menos de 25 años ( ) |               |
| b. De 26 a 35 años ( )  | a. Urbano ( ) |
| c. De 36 a 45 años ( )  | b. Rural ( )  |
| d. De 46 años a más ( ) |               |

Para evaluar las variables, marcar una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

### VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

**Objetivo:** Evaluar el nivel de Calidad de atención en el servicio de CRED

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad.					
1	¿Cómo califica usted el tiempo de espera en la atención el servicio de crecimiento y desarrollo?					
2	¿Cómo califica usted la atención del personal de turno con respecto orden de llegada de los pacientes?					

3	¿Cómo califica usted la privacidad brindada por el personal de salud durante su atención?					
4	¿Cómo califica usted los equipos con los que fue atendido?					
5	¿Cómo califica usted el desempeño de atención del personal del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital Guillermo Díaz de la vega?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal al ser atendido en el servicio de crecimiento y desarrollo?					
7	¿Cómo califica usted el trato o cortesía del personal de de salud al ser atendido en el servicio de crecimiento y desarrollo?					
8	¿Cómo califica usted el tiempo que le brindó el médico de turno para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Seguridad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Cómo califica usted la información recibida por parte del médico de turno, referente a su enfermedad?					
10	¿Cómo califica usted la labor ejercida por el personal de salud durante su atención?					
11	¿Cómo califica usted la confianza brindada por el personal de salud hacia su problema de salud?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Cómo califica usted al médico de turno durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					

13	¿Cómo califica usted la amabilidad de atención del personal del servicio de crecimiento y desarrollo del hospital Guillermo Díaz de la vega?					
14	¿Cómo califica usted la orientación y explicación para su tratamiento brindada por el personal de salud posterior a su problema de salud?					
15	¿Cómo califica usted la paciencia y comprensión brindada por el personal de salud del servicio de crecimiento y desarrollo del Policlínico Essalud Abancay?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Aspectos tangibles	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Cómo califica usted al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
17	¿Cómo califica usted la información brindada por el personal de salud hacia su problema de salud durante el tiempo de su consulta?					
18	¿El servicio de crecimiento y desarrollo cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
19	¿Cómo califica usted la limpieza y orden de las instalaciones del servicio de crecimiento y desarrollo del Policlínico Essalud Abancay?					
20	¿Cómo califica usted la ubicación de la sala de espera del servicio de crecimiento y desarrollo del Policlínico Essalud Abancay?					
21	¿Cómo Usted Califica la iluminación del servicio de crecimiento y desarrollo?					

Fuente: Instrumento elaborado por Meza Ángeles (2020)



### ANEXO 03: CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

#### Cuestionario

Estimada madre:

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO DE DESARROLLO DEL POLICLINICO ESSALUD DE ABANCAY 2021

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### GENERALIDADES:

Edad		Procedencia	
a. Menos de 25 años	( )	a. Urbano	( )
b. De 26 a 35 años	( )	b. Rural	( )
c. De 36 a 45 años	( )		
d. De 46 años a más	( )		

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

#### VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN:</b> Resolución del problema					
22	Después de la atención en crecimiento y desarrollo ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico de turno?					
23	¿Cómo califica usted la eficacia del médico de turno al prestarle su servicio?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Lealtad	1	2	3	4	5
24	¿Cómo califica su seguridad al ser atendido por los profesionales médicos?					
25	¿Cómo califica usted el compromiso del personal de salud en su atención?					

Fuente: Instrumento elaborado por Meza Ángeles (2020)

## **Anexo 4:**

### **Consentimiento informado**

Institución: Universidad Nacional del Callao

Investigadores: Sharmely Sullcahuaman Flores

Josef Joner Gutierrez Aiquipa

**Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO DE DESARROLLO DEL POLICLINICO ESSALUD ABANCAY – 2021”**

Propósito del Estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay - 2021

Por medio de la firma de este documento acepto voluntariamente participar en el estudio, comprendo los procedimientos que se realizarán y entiendo que puedo decidir no participar o retirarme del estudio en cualquier momento, así mismo me explicaron que la información que yo facilite será rigurosamente de carácter confidencial.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

## Anexo 5: Base de datos

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variable

	I1	I2	I3	I4	I5	FIAB	FIABILID AD	I6	I7	I8	CAPADERESP	CAPACI AD_DE_RESPUE	I9	I10	I11	SEG	SEGURID AD	I12	I13	I14	I15	EMP	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	6	1	3	2	3	8	2	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	2	10	1	2	2	2	6	1	3	2	3	8	2	2	2	2	2	8	1	3	2	2	3	2	2
3	2	2	2	3	2	11	1	2	2	2	6	1	3	3	2	8	2	2	2	1	2	7	1	2	2	3	2	2	2
4	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	8	2	2	2	3	7	1	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	2	3
5	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	6	1	3	2	3	8	2	2	3	3	2	10	2	2	2	2	3	2	2
6	2	2	2	2	2	10	1	2	3	2	7	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	2	2
7	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	7	1	2	3	2	7	1	2	2	3	2	9	1	3	3	2	2	3	2
8	3	2	3	2	2	12	2	3	2	2	7	1	3	2	3	8	2	2	2	2	2	8	1	2	2	3	3	2	2
9	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	8	2	2	3	2	7	1	2	2	3	2	9	1	2	3	3	3	3	3
10	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	9	2	3	2	2	7	1	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	2
11	2	2	2	3	2	11	1	2	3	2	7	1	2	3	2	7	1	2	2	2	3	9	1	2	3	3	2	3	3
12	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	7	1	3	2	3	8	2	2	2	3	2	9	1	3	2	2	2	2	2
13	2	2	2	3	2	11	1	1	2	2	5	1	2	2	2	6	1	3	1	3	2	9	1	3	2	3	3	3	3
14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	8	2	3	3	3	9	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	9	2	2	3	3	8	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	7	1	3	3	3	9	2	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	8	2	2	3	2	7	1	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	15	2	1	2	2	5	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	7	1	3	2	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	3	2	3	8	2	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	8	2	3	3	3	9	2	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	15	2	2	1	2	10	2	2	2	2	6	2	2	2	1	2	13	2	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor

Fuente: Elaboración propia del autor

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	FIAB	FIABILID AD	I6	I7	I8	CAPADERESP	CAPACI AD_DE RESPUE.	I9	I10	I11	SEG	SEGURID AD	I12	I13	I14	I15	EMP	EMPATIA	I16	I17	I18	I19	I20	I21
22	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	10	2	3	3	3	9	2	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	4	4
23	2	2	2	2	3	11	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	4	3	4	3	4
25	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	12	3	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	4	4	14	2	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	12	3	4	4	4	12	3	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	3	11	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	2	2	2	3	9	1	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
43	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	P	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21	ASPTAN G	ASPECT OS_TAN GIBLES	CALID	CALIDAD	I22	I23	RESPRO BL	RESOLU CION_DE L_PROBL	I24	I25	CONFIAB	CONFIAB ILIDAD	SATIS	SATISFA CCIÓN	var
22	13	2	4	4	4	4	4	4	24	3	71	2	4	4	8	3	3	3	6	2	14	2	
23	12	2	3	3	3	3	3	3	18	2	59	2	3	3	6	2	2	3	5	2	11	1	
24	12	2	3	4	3	4	3	4	21	2	66	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	1	
25	12	2	3	3	3	3	3	3	18	2	64	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
26	12	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
27	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	61	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
28	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
29	12	2	3	3	3	3	3	3	18	2	63	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
30	12	2	3	3	4	3	3	3	19	2	64	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
31	12	2	3	3	4	4	4	4	22	2	70	2	3	4	7	2	4	3	7	2	14	2	
32	12	2	2	3	3	3	3	3	17	2	56	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
33	12	2	3	3	3	3	3	3	18	2	63	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
34	12	2	3	4	4	4	4	4	23	3	68	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
35	12	2	3	3	3	4	4	4	21	2	66	2	3	2	5	2	3	3	6	2	11	1	
36	12	2	4	3	3	3	4	4	21	2	66	2	3	3	6	2	4	3	7	2	13	1	
37	12	2	3	3	3	3	4	4	20	2	65	2	2	3	5	2	3	2	5	2	10	1	
38	14	2	3	3	3	3	3	3	18	2	65	2	4	3	7	2	4	3	7	2	14	2	
39	13	2	3	3	3	3	4	4	20	2	72	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
40	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
41	9	1	3	3	3	3	3	4	19	2	57	2	2	2	4	1	2	2	4	1	8	1	
42	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	64	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
43	12	2	2	2	2	4	4	4	21	2	65	2	2	2	6	2	2	2	5	2	11	1	

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	FIAB	FIABILIDAD	I6	I7	I8	CAPADERESP	CAPACIDAD_DE_RESPUE.	I9	I10	I11	SEG	SEGURIDAD	I12	I13	I14	I15	EMP	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21
42	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
47	3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	8	2	3	2	3	8	2	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	4	4
48	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	2	3	8	2	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	4	4
50	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	8	1	3	2	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	3	3	2	8	2	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	4
52	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	8	2	3	3	3	9	2	2	2	2	3	9	1	3	3	3	3	3	4
53	2	2	2	3	2	11	1	2	2	3	7	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	3	2	2	7	1	2	2	2	2	8	1	3	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	4	3	4	4	4	4
57	2	2	2	3	2	11	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	4
58	3	2	3	3	2	13	2	2	2	3	7	1	2	3	2	7	1	3	2	2	2	9	1	3	2	3	3	3	4
59	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	7	1	2	2	2	6	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	8	1	3	2	3	3	3	4
61	2	2	3	2	2	11	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	2	3	2	7	1	3	2	2	2	9	1	3	2	3	3	3	4
63	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	4	4

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	EMP	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21	ASPTAN G	ASPECT OS_TAN GIBLES	CALID	CALIDAD	I22	I23	RESPRO BL	RESOLU CION_DE L_PROBL	I24	I25	CONFIAB	CONFIAB ILIDAD	SATIS	SATISFA CCIÓN	va
42	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	64	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
43	12	2	3	3	3	4	4	4	21	2	65	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
44	12	2	3	3	3	3	4	4	20	2	65	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
45	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	63	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
46	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	64	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
47	12	2	3	2	3	3	4	4	19	2	60	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
48	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	63	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
49	11	2	3	3	3	3	4	4	20	2	63	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
50	8	1	3	2	3	3	3	3	17	2	49	1	2	3	5	2	3	2	5	2	10	1	
51	8	1	3	3	3	3	3	4	19	2	56	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
52	9	1	3	3	3	3	3	4	19	2	59	2	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1	
53	8	1	3	3	3	3	3	3	18	2	50	2	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1	
54	8	1	3	2	3	3	3	3	17	2	53	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
55	12	2	4	3	4	4	4	4	23	3	68	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
56	12	2	4	3	4	4	4	4	23	3	67	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1	
57	12	2	3	3	4	3	3	4	20	2	61	2	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1	
58	9	1	3	2	3	3	3	4	18	2	54	2	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1	
59	9	1	3	3	3	3	3	4	19	2	53	2	2	3	5	2	3	2	5	2	10	1	
60	8	1	3	2	3	3	3	4	18	2	53	2	3	3	6	2	4	3	7	2	13	2	
61	12	2	3	3	3	3	3	4	19	2	60	2	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1	
62	9	1	3	2	3	3	3	4	18	2	55	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2	
63	10	2	2	2	2	2	4	4	20	2	52	2	2	2	4	1	2	2	5	2	9	1	

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor

REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	FIAB	FIABILIDAD	I6	I7	I8	CAPADERESP	CAPACIDAD DE RESPUE.	I9	I10	I11	SEG	SEGURIDAD	I12	I13	I14	I15	EMP	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21
62	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	2	3	2	7	1	3	2	2	2	9	1	3	2	3	3	3	4
63	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	4	4
64	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	6	1	2	3	2	7	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	4	4
65	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	6	1	3	2	2	7	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	6	1	3	3	3	9	2	2	2	2	3	9	1	3	2	3	3	3	3
67	2	2	2	2	2	10	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	4
68	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	3	2	2	7	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	3
69	2	2	2	2	2	10	1	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	4	4
70	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	3	3	2	8	2	2	2	2	2	8	1	2	3	3	3	4	4
71	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	4
72	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	1	3	2	2	7	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	4
73	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	3	3
74	2	3	2	3	3	13	2	2	2	2	6	1	2	2	2	6	1	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	3	4
75	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	6	1	3	3	3	9	2	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	3	2	11	1	3	3	2	8	2	2	3	3	8	2	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	4	4
77	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	6	1	1	2	2	5	1	1	2	2	2	7	1	2	2	3	3	4	4
78	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	1	2	2	5	1	1	2	2	2	7	1	2	2	3	3	1	4
79	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	6	1	1	2	2	5	1	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	2	3
80	2	2	3	3	2	12	2	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	3	2	3	11	2	2	2	3	2	2	3
81																													
82																													
83																													

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor



REGISTRO DE DATOS CALIDAD Y SATISFACCION JOSEF - SHARMELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : CAPADERESP 7 Visible: 43 de 43 variables

	EMPATÍA	I16	I17	I18	I19	I20	I21	ASPTAN G	ASPECT OS_TAN GIBLES	CALID	CALIDAD	I22	I23	RESPRO BL	RESOLU CION_DE L_PROBL	I24	I25	CONFIAB	CONFIAB ILIDAD	SATIS	SATISFA CCIÓN	var
62	9	1	3	2	3	3	3	4	18	2	55	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2
63	0	2	3	3	3	3	4	4	20	2	52	2	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
64	9	1	3	3	3	3	4	4	20	2	55	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1
65	8	1	3	3	3	3	4	4	20	2	53	2	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
66	9	1	3	2	3	3	3	3	17	2	56	2	3	3	6	2	4	3	7	2	13	2
67	2	2	3	3	3	3	3	4	19	2	59	2	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
68	8	1	3	3	3	3	3	3	18	2	49	1	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
69	2	2	3	3	3	4	4	4	21	2	61	2	2	2	4	1	2	2	4	1	8	1
70	8	1	2	3	3	3	4	4	19	2	51	2	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1
71	9	1	3	3	3	3	3	4	19	2	50	2	2	3	5	2	3	2	5	2	10	1
72	8	1	3	3	3	3	3	4	19	2	51	2	2	2	4	1	3	1	4	1	8	1
73	8	1	3	3	3	3	3	3	18	2	48	1	3	2	5	2	3	2	5	2	10	1
74	0	2	3	3	3	3	3	4	19	2	54	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2
75	1	2	3	3	3	3	3	3	18	2	56	2	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
76	0	2	3	3	3	3	4	4	20	2	57	2	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2
77	7	1	2	2	3	3	4	4	18	2	47	1	3	3	6	2	3	3	6	2	12	2
78	7	1	2	2	3	3	1	4	15	2	43	1	2	2	4	1	3	2	5	2	9	1
79	8	1	3	3	3	3	2	3	17	2	50	2	3	3	6	2	4	3	7	2	13	2
80	1	2	2	2	3	2	2	3	14	1	55	2	3	3	6	2	3	2	5	2	11	1
81																						
82																						
83																						

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración propia del autor