

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LA
MADRES QUE ACUDEN AL AREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL CENTRO DE SALUD PLAYA RIMAC – CALLAO, 2022”**

**TESIS PARA OBTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERIA**

AUTORES:

MAYKELIN MARIA LOPEZ CARBAJAL

DANNA XIOMY ROJAS PAUCAR

ASESORA: DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PROMOCION Y DESARROLLO DEL NIÑO Y
ADOLESCENTE**

CALLAO, 2023

PERÚ

INFORMACION BASICA

FACULTAD	:	CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACION:		PROMOCIÓN Y DESARROLLO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE
TÍTULO	:	“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LA MADRES QUE ACUDEN AL AREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD PLAYA RIMAC – CALLAO, 2022”
AUTORES	:	<ul style="list-style-type: none">• Rojas Paucar Danna Xiomy CODIGO ORCID 0000-0003-1887-6353 DNI 70826981• López Carbajal Maykelin Maria CODIGO ORCID 0000-0003-4713-7648 DNI 42834336
ASESOR	:	<ul style="list-style-type: none">• Dra. Rosario Miraval Contreras. CODIGO ORCID 0000-0001-7657-9694 DNI 10321493
LUGAR DE EJECUCIÓN	:	Centro de Salud “Playa Rímac”, ubicada en elCallao, Lima.
UNIOADES DE ANÁLISIS	:	Cada Madre de los niños que acuden al serviciode crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac
TIPO DE INVESTIGACIÓN	:	Básica
TEMA OCDE	:	3.03.00 Ciencias de la salud 3.03.03 Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

ACTA N° 024/2023

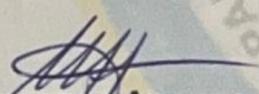
Siendo las 13:00 horas del **jueves 14 de setiembre del 2023** en las instalaciones del Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se inicia la sustentación de tesis en presencia de los miembros de Jurado de Sustentación de Tesis:

Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA	Presidenta
Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE	Secretario
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN	Vocal

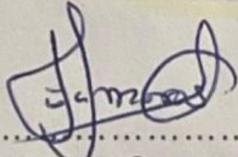
Previa lectura de la Resolución de Decanato N° 296-2023-D/FCS de fecha 10 de agosto del 2023 y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, Arts. 79° 80° y 81°, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio del 2021; se inicia el acto de sustentación, invitando a las bachilleres: **ROJAS PAUCAR DANNA XIOMY, LOPEZ CARBAJAL MAYKELIN MARIA**, a la sustentación de la tesis, titulada **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LA MADRES QUE ACUDEN AL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD PLAYA RÍMAC – CALLAO, 2022”**, finalizada la exposición las bachilleres absolvieron las preguntas y observaciones formuladas por el Jurado Examinador con relación a la tesis; luego de deliberar se acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa *Muy Buena* y calificación cuantitativa *Diecisiete (17)*.

Por consiguiente, los miembros de jurado acordaron declarar **APTO(A)** para optar el **Título Profesional de Licenciado en Enfermería** a las bachilleres: **ROJAS PAUCAR DANNA XIOMY, LOPEZ CARBAJAL MAYKELIN MARIA**, culminando la ceremonia de Sustentación de Tesis a las **14:00** horas del mismo día.

Como constancia del acto, firman los miembros presentes.


Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA DE PEREYRA
Presidenta


Mg. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Secretario


Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN
Miembro

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Callao, 14 de setiembre del 2023

Señora Doctora
ANA LUCY SICCHA MACASSI
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
Presente

ASUNTO: INFORME FAVORABLE DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

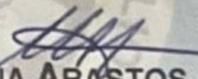
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, hacer de conocimiento en mi calidad de Presidenta de Jurado de Sustentación de Tesis, designada mediante Resolución de Decanato N° 296-2023-D/FCS de fecha 10 de agosto del 2023, la sustentación de la tesis titulada "**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LA MADRES QUE ACUDEN AL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD PLAYA RÍMAC – CALLAO, 2022**", presentado por las bachilleres: **ROJAS PAUCAR DANNA XIOMY, LOPEZ CARBAJAL MAYKELIN MARIA**, culminando la ceremonia de sustentación de tesis a las *14:00.* horas, realizado el jueves 14 de setiembre del 2023.

Finalizada la sustentación, los miembros del jurado acuerdan por unanimidad aprobar la sustentación de tesis, dándose la respectiva conformidad que permite la continuidad del trámite para obtención del Título Profesional de Licenciados en Enfermería.

Agradeciendo su amable atención al presente, quedo de usted.

Muy atentamente,


Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA DE PEREYRA
Presidenta de Jurado

C.c.: Miembros de Jurado
Bachilleres

Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE TESIS FINAL 18-7-23. - URKUND.docx (D172202907)
Submitted	2023-07-18 16:52:00
Submitted by	danna rojas
Submitter email	daxi.33_95@hotmail.com
Similarity	14%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17721/calla_hm.pdf?sequence=1&isA... Fetched: 2021-11-09 17:22:15	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 32
SA	Universidad Nacional del Callao / VELAZQUE,VELAZQUE,AVILES.docx Document VELAZQUE,VELAZQUE,AVILES.docx (D149048006) Submitted by: nvelazquep@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 2
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21990/Torres_POM%20-%20Rosado_DGA... Fetched: 2022-06-01 06:28:13	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx Document LIC TANIA ISABEL ALVAREZ CHAUCA- TESIS FINAL.docx (D169381558) Submitted by: taniaalvarezchauca@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 8
SA	1A_SOTO_MENDOZA_MARÍA_ESPERANZA_MAESTRÍA_2023.docx Document 1A_SOTO_MENDOZA_MARÍA_ESPERANZA_MAESTRÍA_2023.docx (D166257797)	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / Maria Cespedes - tesis final.docx Document Maria Cespedes - tesis final.docx (D77372413) Submitted by: rayorosado143@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 1
W	URL: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/23619/4/Urrutia_LMD.pdf.txt Fetched: 2021-05-24 07:06:51	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUNN.docx Document INFORME FINAL TESIS CRED ENVIAR A URKUNN.docx (D169919667) Submitted by: js538826@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 6
SA	Universidad Nacional del Callao / TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx Document TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx (D163282434) Submitted by: nathalytacunan@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / INFORME_FINAL PARA URKUND.docx Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169035503) Submitted by: JEMAGUESA.2015@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 5

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres que han sido mi soporte y fuerza para lograr mis metas.

A mis abuelos que han sido mi ejemplo de perseverancia y lucha constante.

A mis amigos que me motivaron a finalizar esta investigación y estuvieron siempre cerca para brindarme sus palabras de aliento.

A Marjorie, mi mejor amiga, quien consu ejemplo de lucha y perseverancia me enseñó a no rendirme, permanecerás en mi corazón y memoria siempre hermana.

Danna

Dedico esta investigación a mi padre quien es mi soporte, mi mayor bendición y mi mejor amigo.

A mis hijos quienes han sido y son mi soporte, guía, fuerza para que siga logrando cada una de mis metas.

A mi hermana del alma Marjorie quien me demostró que una amistad es eterna y seguirá viva por siempre en mi corazón.

A mis hermanas que me han dado su fuerza y valor para no rendirme.

A mis maestros por sus enseñanzas y valioso apoyo.

A mi compañera Danna por el apoyo y dedicación que me ha brindado.

Maykelin

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACION.....	3
ÍNDICE	5
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Formulación del Problema	12
1.3. Objetivos.....	13
1.4. Justificación	14
1.5. Delimitantes.....	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.2.1. MODELO SERVQUAL	21
2.2.2. TEORIA DEL CUIDADO	21
2.3. Bases Conceptuales.....	22
2.4. Definición de términos básicos.....	29
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. Operacionalización de variables	32
IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO	33
4.1. Tipo y diseño de investigación	33
4.1.2. Diseño de investigación	33
4.2. Método de investigación.....	34
4.2.1. Método General	34
4.2.2. Métodos Específicos	34
4.3. Población y muestra	35
4.3.2. Tamaño de la muestra	35
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	36
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	39
4.6.1. Procedimientos de recolección de datos	39
5.1. Resultados descriptivos.....	40
V. DISCUSION DE RESULTADO	50
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII.....	RE
FERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
VIII ANEXOS	63
ANEXO 01: Matriz de consistencia	64
ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos	66
ANEXO 03: Confiabilidad del instrumento.....	68

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la Calidad de atención de la enfermera y la Satisfacción de las madres que acuden al servicio de Desarrollo Infantil Temprano. En esa investigación se utilizó el diseño metodológico de investigación no experimental, corte transversal y correlacional. Es así, que el objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo durante el periodo 2022.

Para la recolección de información se aplicó un cuestionario sobre satisfacción del paciente y calidad de atención por parte del personal de enfermería y se usó como instrumento un cuestionario sobre satisfacción del usuario distribuidos en 20 ítems y distribuidos en 4 dimensiones.

La población total está compuesta por 411 madres así mismo la muestra fue seleccionada al azar el cual constó de 134 madres.

La conclusión principal es dar a conocer que existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud "Playa Rímac".

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del Paciente, Calidad Interpersonal, Empatía.

INTRODUCCIÓN

La disciplina de enfermería enfocada en la especialidad de crecimiento y desarrollo se encuentra en todos los servicios de salud a nivel nacional y está diseñada para promover la salud general de niños y detectar enfermedades que impiden el normal desarrollo y crecimiento de niños, se utiliza en servicios de salud en todo el país con el trabajo preventivo de campo; Se debe asegurar que todo niño que asista a la institución como acompañante o usuario regrese al centro de salud con su madre para un control programado.

Un usuario satisfecho es un elemento clave porque muestra la calidad de servicio que pretende promover. Psicológicamente la satisfacción está relacionada con una necesidad, que es la carencia de un elemento que tiende a convertirse en recurso. Wittaker dice: "una actitud de satisfacción como una disposición positiva o negativa hacia ciertos objetos o ideas". La satisfacción del usuario se relaciona positivamente con el desempeño de las enfermeras en su trabajo, lo que conocemos como desempeño y eficiencia. Esta satisfacción del usuario depende de la calidad de atención brindada por las enfermeras.

La calidad de atención que brindan los servicios del CRED tiene como objetivo la atención integral del niño y supera las expectativas de madres en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que el trabajo de las enfermeras en el CRED tenga como objetivo promover el desarrollo físico, mental y espiritual del niño salud emocional, previniendo enfermedades infantiles comunes y brindando atención integral, y de calidad. Para ello, es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño, pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención del servicio del Centro de Salud Playa Rímac.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención hoy en día es prioridad a nivel mundial como en todos los niveles asistenciales, el cual garantiza la atención que se brinda a los usuarios donde se cumple con los estándares internacionales de la calidad y les protege de los riesgos inherentes al sistema de salud, es un desafío que requiere un acuerdo de todos los involucrados en lo que respecta a salud. Según la OMS a medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención en los servicios de salud (1).

Según la Organización Mundial de la Salud, refiere que la calidad del servicio en el sector salud es asegurar que cada paciente reciba una serie de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del usuario y del servicio médico, para conseguir obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos de condición física o mental adversa y máxima satisfacción de los usuarios durante el proceso de atención (2).

Por otro lado, cabe mencionar que, en los últimos años los Países de América Latina, han tenido importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud que ha involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud, por lo tanto se dice que la calidad es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios, lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad. (3)

En la ciudad de Ambato de Ecuador se realizó un estudio respecto a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios donde se conoció que, cerca del 63% de los usuarios manifestaron que, la calidad de servicio es un tema al que recién se está dando valor, ya que la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino mantener un estándar de calidad en el proceso integral que engloba ofrecer un servicio. A diferencia de antes, que se creía que la calidad era costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, mantener un servicio de calidad, a largo plazo es rentable y baja los costos de las instituciones (4)

Según una revista mexicana de ciencias de la Salud en México hace conocer que, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta, siendo importante mencionar que, este requisito es indiferente al área de salud en lo que respecta a la atención al usuario (5).

La calidad de servicio es un tema al que recién se está dando valor, ya que la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino mantener un estándar de calidad en el proceso integral que engloba ofrecer un servicio. A diferencia de antes, que se creía que la calidad era costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, mantener un servicio de calidad, a largo plazo es rentable y baja los costos de las instituciones

Según la Superintendencia nacional de salud (Susalud) en su investigación estadística realizada en el 2018, informa que unos 300.000 pacientes aproximadamente presentaron reclamos sobre la atención recibida por el personal de salud en diversas prestaciones de servicios lo que conlleva a una percepción negativa de los pacientes (6).

UNICEF, a través de su informe realizado en el 2018, sobre las propuestas de las necesidades de la niñez en nuestro país, menciona que solo el 13% de los menores de 36 meses, tuvieron una atención en programas de

desarrollo infantil temprano, inmunizaciones, atención temprana, problemas de nutrición (anemia), consejería, etcétera. (7)

En Perú el monitoreo y control del crecimiento y desarrollo en establecimientos de salud es esencial para prevenir en forma temprana cualquier alteración que impida el desarrollo óptimo del niño. Según la encuesta ENDES 2019 en el indicador de cobertura CRED en cuanto a Proporción de menores de 36 meses con controles de Crecimiento y Desarrollo completo para su edad por departamentos, Arequipa ocupa el puesto 18 con 53.5% de cobertura, quiere decir que el 46.5% de niños no asisten al control CRED, por lo tanto, se encuentran vulnerables y en riesgo de no poder lograr un desarrollo y crecimiento adecuado para su edad (8).

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales.

Por lo tanto, esta realidad no es ajena a lo que acontece en los centros de salud a nivel nacional sobre todo en los diversos distritos de Lima con respecto a la atención y satisfacción del usuario, de poder ofrecer una buena atención al usuario sobre en estos tiempos que viene siendo muy cuestionado, dado la excesiva burocracia que existe para lograr una atención y encima la carencia de equipos tecnológicos para poder brindar un buen servicio.

Hechos ocurridos respecto a la atención del personal de enfermería ante las madres de los niños menores de tres años sucedieron en el centro de salud materno infantil Piedra Liza, en el Rímac, Lima, en el servicio de

CRED, en la cual las madres refirieron que las enfermeras no tienen paciencia, a veces las enfermeras les grita, muchas veces siempre para ocupada o realizan el control muy rápido, por lo general gran parte del personal de enfermería no evalúan detalladamente el desarrollo psicomotor de nuestros niños, por lo tanto esto evidencia mucha demanda de insatisfacción por parte del centro de salud y su personal que labora.

Por las consideraciones mencionadas anteriormente fue la decisión de realizar el presente estudio debido a la observación de problemas similares sucedidos también en el Centro de Salud Playa Rímac, del Callao, sobre el número considerable de madres insatisfechas respecto a la atención con sus niños en su desarrollo infantil temprano, debido a ello resulta oportuno por el presente contribuir con la calidad del infante en su desarrollo infantil temprano, incentivando a una óptima labor profesional de enfermería mediante la discusión para que el personal de enfermería de una forma directa frente a la interacción con la madre, obtenga satisfacción en ellas y consecuentemente la asistencia y culminación de controles en el desarrollo infantil temprano. Por lo tanto, surge la necesidad de que el director del centro de salud conozca si la satisfacción de las madres de alguna manera se encuentra relacionado con la calidad de atención que se brinda por parte del personal de enfermería, durante el año 2022.

Tu descripción destaca la importancia de la calidad de atención en el sector de la salud, tanto a nivel mundial como en América Latina y específicamente en Perú. Aquí tienes algunos puntos clave basados en la información proporcionada: 1.

****Enfoque en la Calidad de Atención**:** En todo el mundo, la calidad de atención en los servicios de salud es una prioridad. Garantizar que los usuarios reciban atención de alta calidad es esencial para protegerlos de los riesgos asociados con el sistema de salud y para lograr un sistema de salud efectivo. 2. ******

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. General

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao,

¿durante el año 2022?

1.2.2. Específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica en el Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, ¿durante el año 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, ¿durante el año 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, ¿durante el año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022

1.3.2. Específicos

- Establecer la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022
- Establecer la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.
- Establecer relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica en base a los criterios teóricos, prácticos, valorativa y académica:

Como justificación teórica, porque se dice que, se busca demostrar la importancia de ofrecer un buen servicio que permitirá la satisfacción a los usuarios en este caso a las madres de los niños menores de tres años, cubriendo sus expectativas el grado de profesionalismo que le otorgue el personal de enfermería, por la buena salud de su hijo.

Como justificación social, porque será fundamental, para el personal de salud, de buscar tomar conciencia respecto a la importancia de calidad de servicio de atención al paciente que acuden al centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, en relación a la satisfacción del usuario contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio del mencionado distrito.

Como justificación aplicativa o práctica, esta investigación científica se realizará porque existe la necesidad de conocer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del profesional de enfermería que aplica el enfoque de desarrollo infantil temprano según las madres de cada niño.

Como Justificación valorativa, es porque esta investigación trascenderá en sus diversas magnitudes debido a que pretenderá crear conciencia entre el personal que labora en el centro salud de Playa Rímac”, Callao y las madres asumiendo retos de liderazgo para mejorar la calidad de servicio y lograr mejorar su satisfacción.

Como Justificación académica, esta investigación me permitirá presentar y sustentar este informe con los criterios establecidos por la Universidad Nacional del Callao, de la Facultad de ciencias de la salud, de la Escuela profesional de Enfermería, para la obtención de mi título profesional.

1.5. Delimitantes

Delimitante teórica

Existen trabajos de investigación sobre el tema a nivel nacional, e internacional, para este caso particular el nivel de satisfacción será definido como:

Según Koos (1954) y Avedis Donabedian (1966), la satisfacción del paciente es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente. En lo que respecta a la satisfacción del paciente, ésta es usualmente considerada como factor determinante de la futura utilización de los servicios de salud, o bien consecuencia de la utilización de estos. Para Donabedian, la satisfacción del paciente con los servicios de salud es un aspecto importante para determinar la calidad de la asistencia sanitaria que se presta. El autor en mención entiende la satisfacción del paciente como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de calidad de los servicios de salud.

Para medir el nivel de satisfacción del usuario externo usaremos el instrumento SERVQUAL modificado que es el más usado y aceptado para la medición de la calidad de servicios. El cuestionario presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 variables para las percepciones, agrupada en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Delimitante temporal

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo durante los meses de octubre de 2022 a marzo de 2023

Delimitante espacial

El presente proyecto se aplicará en el centro de salud “Playa Rímac” que se encuentra ubicado en el jirón Cesar Vallejo S/N, provincia del Callao, departamento de Lima, perteneciente a la red Bepeca.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se realizó la búsqueda de información relacionada al tema, teniendo como antecedentes las del ámbito Internacional y Nacional:

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Parrado, M.P., & Reyes, I.M., **Colombia 2021** realizaron una investigación que tuvo como objeto “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado enfermero en Villavicencio”. Midiendo el nivel satisfactorio de los pacientes que reciben atención por parte del personal de enfermería. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. Hubo un total de 8 usuarios encuestados. El 75% manifestaron estar satisfechos con la atención brindada, así mismo consideraron dimensiones tales como el apoyo, la atención oportuna y el tratamiento adecuado. (9).

Boada, N.A., Barbosa, L.A., Cobo, M.A. **Boyacá; Colombia; 2018** tiene como propósito determinar la percepción por parte de los usuarios frente a la calidad de atención usando como recurso el modelo Service of Quality (SERVQUAL) el cual identifica factores determinantes tales como: trato al paciente, empatía, efectividad y oportunidad. Se encontró que el porcentaje de satisfacción con promedio de percepciones de 3,50 equivale a un 70% que significa satisfecho según las autoras, al retomar el promedio de las cinco dimensiones de expectativas que evalúa el instrumento: elementos tangibles 3.47, fiabilidad 3.47, capacidad de respuesta 3.32, seguridad 3.56 y empatía 3.50, se evidencia que el resultado general fue de 3.4711, lo que corresponde a 69.42%. Del mismo modo, se muestra el promedio de las cinco dimensiones de percepciones, evaluadas por el instrumento: elementos tangibles 3.51, fiabilidad 3.49, capacidad de respuesta 3.42, seguridad 3.61 y empatía 3.52; los resultados, en general, exponen satisfacción con el servicio (10).

Hernández, V.L., León, R.C., Miranda, G.A., Hernández, R.L., **La Habana, Cuba; 2021** la siguiente investigación tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de los usuarios, usa como método el diseño descriptivo transversal, teniendo como población total 5433 y una muestra de 195 usuarios tomados de forma aleatoria, usa como instrumento el cuestionario modelo SERVQUAL, el resultado de su investigación fue la siguiente: en la dimensión elementos tangibles la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones 6,59 (+0,40), en la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59 (+0,39), en capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,85 y en percepciones 5,98 (+0,13), en seguridad la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37), y en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40). Se identificó que desde la perspectiva de los usuarios arrojan altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería brindados en la Clínica Central “Cira García”, a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta. (11)

Amed, S.E., Amaris, G.V., Alvis, T.C., **Colombia; 2019** el siguiente estudio tiene como finalidad evaluar la calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia) mediante la aplicación del Care Q, fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 515 de la cual tomaron como muestra inicial a 212 a quienes filtraron a través de una pregunta control quedando como resultado final 123 pacientes. La calidad fue valorada a través del instrumento Care Q que evalúa las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica, facilita, conforta, se anticipa, mantiene relaciones de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se utilizaron: el análisis de frecuencias, porcentajes con su intervalo de confianza y alfa de Cronbach para la comprobación de fiabilidad del instrumento “Care Q” al contexto. El resultado de la mencionada investigación fue, la dimensión con más alta calidad fue “monitorea y hace seguimiento” (73,2%) y la más baja “se anticipa” (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio, llegando de esta manera a la conclusión de que la calidad global del cuidado de enfermería percibido por

usuario en las IPS estudiadas es regular con un porcentaje del 62%, lo que hace un llamado de atención a los establecimientos. (12).

Jaramillo, S.L., Osorio, G.L., Salazar, B.L., **Colombia, 2019** según el artículo de la investigación Calidad del cuidado de enfermería: Percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en la unidad neonatal, se realizó una encuesta a 121 padres, de las cuales 67.8% eran mujeres y casi uno de cada dos tienen estudios secundarios o mayores. La valoración general de los padres sobre la calidad del cuidado de enfermería que sus hijos recibieron en la unidad neonatal fue en promedio de 88 de 100 posibles. Los puntajes obtenidos en las dimensiones de mayor a menor fueron: Monitorea y hace seguimiento (95.2), Accesibilidad (90.8), Mantiene relación de confianza (88.6), Conforta (87.2), Explica y facilita (86.3), y Se anticipa (86.0), concluyendo en que los padres perciben el cuidado del servicio de enfermería de manera positiva. Sin embargo, en el análisis por dimensiones es posible establecer la necesidad de fortalecer aspectos como las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación, que hacen parte de las dimensiones: Explica y facilita y Se anticipa. Los hallazgos permiten orientar acciones concretas de mejora de la calidad en el cuidado neonatal. (13).

2.1.2. Nacional

Según Chávez Soto y Guzmán Gala (2019) en la investigación titulada; “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida – **Huancayo**”, el objetivo planteado fue establecer la percepción de las madres de familia con relación a la calidad de atención por el profesional de enfermería en el Centro de Salud justicia, Paz y Vida – Huancayo, 2019. Las tesis usaron la metodología descriptiva, transversal, la muestra estuvo constituida por 50 madres de las que como resultado de las encuestas realizadas arrojan que la percepción de la calidad de atención en la dimensión técnico científico fue buena con 88%, y, se obtuvo una regular percepción para la dimensión humana y entorno con 48% y 58% respectivamente. Esta investigación concluye que

las 50 madres encuestadas el 86% tiene una buena percepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería del consultorio de CRED. (14).

Taminche LE. En su trabajo de investigación titulado. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud Pedro Castro, **Chachapoyas** 2018. Tuvo como objetivo determinar la Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro Alva, Chachapoyas - 2018. La muestra de la mencionada tesis estuvo constituida por 90 padres de familia. Para recabar la información se basaron en la escala de percepción de calidad de atención. El análisis se realizó mediante la estadística descriptiva de frecuencias con un nivel de significancia del 0.05. Los datos fueron procesados en el software SPSS. La conclusión fue la siguiente: del 100% de los padres el 82.2% percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como bueno y el 17.8% como regular. Así mismo del 100% de los padres en la dimensión Técnico científico, el 91.8% percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería como óptimo y el 8.2% como bueno. Por otro lado, en la dimensión humana el 42.5% percibe como óptimo, el 37% como bueno, el 16.4% como regular y solo el 4.1% como malo. Así mismo en la dimensión del entorno el 54.8% percibe como malo y el 45.2% como regular. Por tanto, se tiene como conclusión, que del total de los padres de familia más de las tres cuartas partes percibe la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo como bueno y solo una cuarta parte como regular. (15).

García Poma, Lima, 2019 en su trabajo de investigación titulado Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. La investigación tuvo como diseño metodológico el método descriptivo de corte transversal de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 70 padres a los que se les aplicó un cuestionario con escala Likert, la investigación tuvo como resultado lo siguiente: En cuanto a las dimensiones, el 73% de los padres estuvieron satisfechos en la dimensión

de confiabilidad, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta y los elementos tangibles expresaron insatisfacción en un 44% y un 46% respectivamente. En conclusión, la mayoría de los padres manifiestan estar satisfechos en cuanto a la atención brindada por enfermeras en el consultorio CRED, sin embargo, se evidencia insatisfacción de la mayoría referente a la existencia de cuadernos de reclamos (Fiabilidad) y la limpieza del consultorio (Elementos tangibles), siendo estas consideradas como mejoras en el centro de salud. (16)

Chunga C., Piura, 2019, desarrolló la investigación “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio de CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero marzo”, cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED”. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal; con una muestra de 110madres. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de las madres esalto en 57,3%, medio en 40,9% y bajo en 1,8%; en la dimensión humana, es alto en 50,9%, media en 47,3%, baja en 1,8%; en la dimensión técnico científica, es alta en 70%, media en 29,1% y baja en 0,9%; y en la dimensión entorno, es alta en 48,2%, media en 46,4%, y baja en 5,5%. Concluye que la mayoría de las madres que acuden al consultoriode CRED tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención que brindan los profesionales de Enfermería. (17).

Orihuela K., Lima, 2019, realizó la investigación “Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte 2019”, cuyo objetivo fue: “Evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera”. Estudio descriptivo, de corte transversal, la población lo constituyeron 180 madres. Los reportes muestran que 93,5% estuvieron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión humana; 93,5% se mostraron satisfechas y 6,5% medianamente satisfechas en la dimensión técnico-científica; 95,7% estuvieron satisfechas y 4,3% medianamente satisfechas en la dimensión entorno y el 26,6%

estuvieron satisfechas, 47,3% medianamente satisfechas y 26% insatisfechas. Concluye que la mayoría de las madres se encuentran satisfechas con respecto a la calidad de atención de brindada por parte de los profesionales de Enfermería (18).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. MODELO SERVQUAL

Modelo desarrollado por Parasuraman y demás colaboradores en 1988, en consecuencia, de contar con una escala que permitiera medir la calidad de los servicios. Esta consta de dos partes la primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado en la organización de un sector en específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en específico. (19)

El modelo consta de diferentes dimensiones que se ocultan en los juicios de los consumidores acerca de la calidad de servicio

Son cuatro dimensiones que no son observables y será necesario medir cada una de ellas en diversos ítems según el grado de acuerdo y desacuerdo de los usuarios en función a sus expectativas y percepciones. (20).

Las dimensiones que proponen Parasuraman (1988) son:

- La fiabilidad con la que se presta el servicio en forma precisa.
- Capacidad de respuesta, es el deseo de la organización de servir y/o ayudar a los clientes en forma rápida
- Seguridad, está ligado con transmitir confianza a los clientes, cortesía y conocimiento del servicio prestado.
- Empatía, atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.

2.2.2. TEORIA DEL CUIDADO

La teoría de Jean Watson pertenece a la escuela del cuidado, las teóricas pertenecientes a esta escuela creen que las enfermeras pueden mejorar la calidad de los cuidados a las personas si se abren a dimensiones tales como

la espiritualidad y la cultura e integran los conocimientos vinculados a estas dimensiones. (21)

Watson en su teoría reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser humano como un acto más primitivo y este acto obedece una estructura, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud.

Por lo expuesto la presente investigación se centra en la importancia de la calidad de atención para de este modo satisfacer las necesidades del usuario, desde las ciencias humanas de los cuidados, en nuestra comunidad; así mismo busca transformar nuestro ser y nuestra práctica como enfermeras (21).

2.3. Bases Conceptuales

2.3.1. Satisfacción

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas". Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) la calidad de la atención se define como el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, estos basados en conocimientos profesionales, resultando fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

Eficaz – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan
Seguro – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado
Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

2.3.1.1. Definiciones de la satisfacción del paciente

Se define como un indicador importante usado para medir la calidad de atención del centro sanitario, incluso será un factor que determine el éxito del profesional de salud y/o nosocomio. (22)

Por otro lado de acuerdo a lo comentado por Bunge et al, define que el nivel de satisfacción respecto a las expectativas del paciente sobre la atención ideal es a lo que perciben el servicio recibido, es decir es una medida que pertenece al ámbito subjetivo que expresa el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, de las diversas expectativas y percepciones del usuario, que es de manera cómo el usuario logra identificar como la institución cumple con la entrega de un buen servicio en la salud (23).

Por otro lado, Espinach et al, lo definieron como un elemento deseable e imprescindible en la acción médica y de enfermería, pero intuitivamente entendida por todos, aunque no exista un significado empírico determinado (24).

Por otro lado, la satisfacción también se define como la medida en que el servicio sanitario y el estado de salud llegan a cumplir ciertas expectativas del paciente, representando la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto respecto a algo (24)

Tenemos también como concepto sobre satisfacción del paciente, cuando es más que un deseo de toda persona, formando un instrumento y una función para obtener la excelencia, la misma que no puede ser conseguida en la atención de entidades de salud, si no se asegura el bienestar del paciente.

2.3.1.2. Aspecto legal sobre la satisfacción del paciente

Según la Ley General de la Salud N.º 26842 aprobada con R. M. 527-2011/ señala que, La satisfacción del usuario es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetiva de la atención recibida, los métodos que existen para recopilar información de los usuarios son las encuestas., ello nos permitirá detectar a los resultados obtenidos y desarrollar acciones. 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 (26).

2.3.2. Dimensiones sobre la satisfacción del paciente

2.3.2.1.1. Primera dimensión: Satisfacción Humana:

El Ministerio de Salud, hace referencia que son los derechos al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tienen las siguientes características:

- **Respeto a los derechos**, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- **Información completa**, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- **Interés manifiesto en la persona**, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido por el usuario interno.
- **Amabilidad**, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- **Ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

2.3.2.1.2. Segunda dimensión: Satisfacción técnico científico:

El Ministerio de Salud, (26), la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- **Efectividad**, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbilidad sobre un grupo poblacional definido.

- **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales.
- **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- **Continuidad**, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integridad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

2.3.2.1.3. Tercera dimensión: Satisfacción entorno y calidad:

El Ministerio de Salud, (26), hace conocer que la dimensión del entorno de localidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

2.3.3. Calidad de atención de enfermería

2.3.3.1. Definiciones de calidad de atención de enfermería

La Organización mundial de la Salud, define calidad en salud: como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud (27)

Según Aguirre. 2004 señala que, la calidad de la atención médica consiste en otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas (28).

Ministerio de Salud, 2006, según Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, señala; que, la calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos.

De lo mencionado puedo decir que la calidad de servicio indudablemente va a depender de todo un grupo involucrada en la atención asistida y los elementos que hace el paciente salgan satisfecho de la atención, habiendo sido testigo de la mejor manera.

Donabedian (1980) define que la: Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes, asimismo señala dos dimensiones: una, dimensión técnica, y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo, segunda dimensión incluye una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico (29).

Cabe señalar que, Donabedian la calidad, describe como la aplicación de la tecnología médica que busque la maximización del provecho a la salud sin que ello implique el aumento de riesgos. Este balance de provecho y riesgos se ubican en un punto por el cual el grado de calidad se obtendrá con el balance más favorable a los usuarios del servicio a través del uso adecuado

de recursos y la tecnología médicas. Existen 3 elementos la calidad de atención médica, los cuales son: la atención técnica, la relación interpersonal y el medioambiente, siendo el último componente el escenario idóneo para rescatar muestras y opiniones de personas que utilizan los servicios médicos y con ello determinar el nivel de calidad del mismo (29).

Delgado, 2010, desde su perspectiva la Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil, los aspectos relacionados con la calidad técnica del personal de salud, no sólo son percibidos y significados por el personal de salud, sino que muchos usuarios construyen y describen la calidad desde esa categoría. Están percibidos en la competencia del médico cuando hace exploración física o clínica, cuando utiliza ayudas diagnósticas tecnificadas (30). El autor señala que, los marcos teóricos que versan sobre la temática de la satisfacción de usuarios es reducida, que ello es la consecuencia de la comparación entre experiencias y percepciones propias de los usuarios, ello, por un lado, por otro lado, se encuentran los objetivos y las expectativas que ellos esperan recibir del servicio de salud. Tras lo expuesto, el autor determina un concepto en el que afirma que la satisfacción de usuarios representa un estado mental de los mismos a sus necesidades frente al deseo por satisfacer necesidades u obtener información (1).

2.3.3.2. Dimensión de la calidad de atención de enfermería

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos (29).

2.3.3.2.1. Primera dimensión: Técnica Científica.

Esta dimensión viene a ser la dimensión central de la calidad, ya que forma parte del proceso de prestación de los servicios de salud y de ese modo usar

el conocimiento de la mejor manera posible para el abordaje de temas de salud, esta dimensión cuenta con 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Continuidad, Eficacia, Continuidad, Integralidad y Seguridad (29)

2.3.3.2.2. Segunda dimensión: Interpersonal.

Donabedian (1984), expresa los valores y normas socialmente definidas que regulan la interacción de los individuos, en general y en situaciones particulares. Debido a las diversas situaciones que el profesional de enfermería debe enfrentar, en todas estas debe mostrar una adecuada relación interpersonal en la que debe existir confianza, respeto, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información transmitida al usuario (29).

2.3.3.2.3. Tercera dimensión: Infraestructura

Donabedian (1984) dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. Que incluye las características del lugar, condiciones físicas, limpieza, iluminación, y ventilación del ambiente. Señala que la satisfacción del usuario depende de la calidad brindada de los servicios, así como de sus expectativas. El paciente expresa satisfacción cuando los servicios brindados alcanzan o superan sus expectativas. Las expectativas del paciente pueden ser bajas o pueden tener acceso limitado a los servicios, por lo que puede resultar satisfecho al recibir servicios relativamente deficientes. (29).

Se entiende que, cuando se brinde una buena calidad de la prestación del servicio médico al usuario, sus comodidades, beneficios aumentan, ello puede trasladarse al ambiente físico en el cual se sitúa el usuario, de esta manera. Además, la infraestructura física utilizada en las instalaciones del centro de salud no ha contribuido con la realidad de los mismos, mostrando falta de planificación, diseño, entre otros. Por otro lado, es importante destacar que los recursos médicos y la infraestructura física requieren tratamiento para incrementar los niveles de confiabilidad en los usuarios.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Satisfacción

Es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y características del servicio recibido. Esto involucra un conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo en particular.

2.4.1.1. Satisfacción del usuario

Se define como un estado mental que se produce por el aumento o disminución de la retroalimentación del cerebro, en el cual las diversas regiones compensan su potencial energético (18)

2.4.2. Calidad

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, señala que, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (31)

2.4.2.1. Calidad de atención

La Organización mundial de la Salud, define calidad en salud: como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud.

2.4.3. Servicio

Se define servicio como un conjunto de actividades de naturaleza intangible que se lleva a cabo a través de la interacción entre cliente y empleado buscando dar valor mediante el tiempo, dinero y esfuerzo.

2.4.3.1. Características de los servicios

1. Intangibilidad: Servicio que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido tales como las asesorías legales, la docencia o la de un tratamiento médico antes de adquirirla. Sin embargo, el grado de intangibilidad es variable.
2. Inseparabilidad: La siguiente característica quiere decir que los servicios no se pueden separar de la persona del vendedor, es decir que esta tiene lugar mientras se consume, un ejemplo de esta es: una persona que recibe un masaje, se le examina la vista o viaja en un avión.
3. Heterogeneidad: Los servicios son difíciles de estandarizarlos, es decir que un mismo servicio puede variar según quien lo proporcione.
4. Carácter perecedero: Se refiere a que los servicios no pueden ser permanentes, un servicio que no se brinda se pierde.
5. Ausencia de propiedad: El consumidor paga el uso del servicio mas no se hace propietario del servicio.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Hi: Existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico-científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

H2: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

H3: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

3.1.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	MÉTODO	TÉCNICA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios. (18).	Percepción positiva o negativa que tiene el usuario de un servicio de salud medido a través de la eficacia	Eficacia	- Efectividad, eficiencia - Efectividad, continuador	Satisfecho: [6-10] Regular : [10-14] No satisfecho: [14-18]	No experimental Correlacional Descriptivo Transversal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Instantes o plazos que resultan propicios para llevar a cabo una acción.	Oportunidad	- Información completa, veraz y oportuna respecto al orden de llegada	Satisfecho: [8-13] Regular [13-18] No satisfecho [18-24]		
		Posibilidad de una persona de usar un espacio.	Accesibilidad	- Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona.	Satisfecho: [6-10] Regular [10-14] No satisfecho : [14-18]		
		Ausencia de riesgo o daño potencial relacionado a la atención sanitaria.	Seguridad	- Comodidad, ambientación del consultorio Iluminación del ambiente			
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.	Capacidad o competencia del profesional de salud para usar de forma idónea sus conocimientos.	Técnica Científica	- Conocimientos técnicos - Habilidades	Buena: [6-10] Regular [10-14] Mala : [14-18]		
		Capacidad de una persona de cuidar de otra tomando los valores y principios.	Humana	- Equidad de atención - Respeto y cordialidad humana	Buena: [9-15] Regular [15-21] Mala : [21-27]		
		Características de un producto o atención recibida que cubren las necesidades requeridas.	Entorno	- Condiciones físicas del ambiente - Disponibilidad de materiales	Buena: [8-13] Regular [13-18] Mala : [18-24]		

Fuente: Elaboración propia

IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptivo correlacional simple de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo.

De tipo descriptivo porque, se describirá los fenómenos tal y como se muestran en su contexto a través de la aplicación de su instrumento como encuesta a las madres que acudirán al Centro de Salud “Playa Rímac” – Callao, durante el año 2022.

De tipo correlacional, porque se buscará conocer el grado de relación de las variables en estudio.

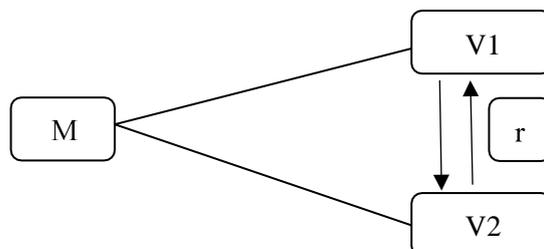
De corte transversal porque, la recolección de información gracias a la aplicación de sus instrumentos se realizará en un solo momento, bajo el mismo espacio.

Y bajo el enfoque cuantitativo porque, las respuestas que se obtengan sobre la percepción de los pacientes se categorizarán numéricamente a fin de dar un alcance en términos porcentuales.

4.1.2. Diseño de investigación

El proyecto será un diseño no experimental (las unidades de análisis no serán sometidas a experimento) debido a que se realizará sin ser manipulado deliberadamente la variable, es decir que se basará fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se da en su contexto para después ser analizado.

Es importante señalar que el proyecto contará con el siguiente diseño gráfico para explicar mucho mejor la metodología de las variables:



Donde:

M: Muestra (Madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac” –Callao)

X: Variable 1 (Satisfacción)

Y: Variable 2 (Calidad de atención)

: Relación de las variables

4.2. Método de investigación

4.2.1. Método General

Dentro del desarrollo de la presente investigación se utilizará como método universal al “Método hipotético deductivo, ya que mediante la interpretación de la recolección de información se analizarán hechos y sucesos en forma metódica y secuencial cumpliendo con los objetivos establecidos.

4.2.2. Métodos Específicos

El siguiente trabajo se relacionará con los siguientes métodos el cual se espera obtener del estudio.

- a) Método descriptivo.** Para el siguiente estudio se utilizará este método con el fin de poder describir la característica de la variable utilizando las herramientas necesarias para su presentación de acuerdo a los objetivos establecidos.
- b) Método estadístico.** Será necesario e indispensable aplicar este método con la finalidad de obtener las muestras de la población, aplicar la estadística descriptiva para explicar los fenómenos sobre la percepción de los cuidados de enfermería.
- c) Método deductivo analítico-hipotético.** Aplicaremos en la siguiente investigación el método analítico, que nos permitirá descomponer las variables de estudio así mismo usaremos el método hipotético deductivo a fin de aceptar o refutar las hipótesis planteadas.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Características

La población total está compuesta por 411 madres de los niños que se encuentran en todo el desarrollo infantil temprano en el Centro de Salud “Playa Rímac” – Callao, durante el año 2022.

4.3.2. Tamaño de la muestra

La muestra fue seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple probabilístico al azar el cual constó de 134 madres.

La forma para el cálculo fue la siguiente:

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

Dónde:

N = (Tamaño de la muestra)	=	n
d = (Error estándar)	=	0,05
Z_{α/2} = (coeficiente del nivel de significancia)	=	1,96
p = (probabilidad de éxito)	=	0,5
q = (probabilidad de fracaso)	=	0,5
N = (tamaño de la población)	=	411

Reemplazando los valores:

$$N = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 411}{(0,05)^2 \times (411 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$N = \frac{394,7244}{11,2104}$$

$$N = 199$$

Por ser la muestra muy grande aplica la fórmula para muestra ajustada $n_f = \frac{n}{1+n/N}$

$$n_f = \frac{n}{1+n/N}$$

$$n_f = \frac{199}{1} + \frac{411}{199}$$

$$n_f = \frac{411}{199}$$

$$n_f = 134$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra de las madres a encuestar será de 134.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El proyecto se realizará en las instalaciones del área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Playa Rímac” – Callao, durante todo el año 2022.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

a) Encuesta

Se utilizará como técnica de investigación la encuesta en la que nos permitirá obtener información sobre la opinión de las madres respecto a la satisfacción y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.

Para realizar el trabajo de investigación se gestionará la autorización en dicho centro de salud, con el fin de recolectar la información necesaria en la presente investigación.

4.5.2. Instrumento

a) Cuestionario

Para la recolección de información se aplicará un cuestionario sobre satisfacción del paciente y calidad de atención por parte del personal de enfermería.

Se utilizará como instrumento un cuestionario sobre satisfacción del usuario distribuidos en 20 ítems y distribuidos en 4 dimensiones: la dimensión eficacia con 6 ítems, la dimensión oportunidad con 8 ítems, la dimensión accesibilidad 6 ítems y la dimensión seguridad con 4 ítems; dicho instrumento plantea tres categorías de respuesta: satisfecha, regular y no satisfecha.

Por otro lado, tenemos el instrumento para calidad de atención de enfermería, compuesto por un cuestionario de 23 ítems y distribuidos en 3 dimensiones: la dimensión calidad técnica con 6 ítems, la dimensión calidad humana con 9 ítems, la dimensión calidad del entorno con 8 ítems; dicho instrumento plantea tres categorías de respuesta: buena, regular y mala.

4.5.3. Validez y Confiabilidad de los instrumentos.

La validez de los instrumentos fue evaluada mediante juicio de expertos, los 4 expertos evaluaron la validez del instrumento según el formato de validación de instrumento que fue otorgado por la universidad.

Los resultados de juicio de expertos fueron evaluados mediante la prueba binomial, obteniendo un valor de significancia estadística 0.08125 lo que evidencia la validez del instrumento. Así mismo se obtuvo un valor de alfa de Cronbach para cada dimensión tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Confiabilidad: según el estadístico Alfa de Cronbach (Alfa = 0,82) el instrumento que mide la calidad resulto confiable Alfa >0,7 y siguiendo el estadístico Alfa de Cronbach (Alfa = 0,86) el instrumento que mide la satisfacción resulto confiable Alfa >0,7.

Tabla N° 4.1

Alfa de Cronbach para cada dimensión de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Nro. de ítems	Alfa- Cronbach	Confiabilidad
Eficacia	6	0,803	Aceptable
Oportunidad	8	0,821	Aceptable
Accesibilidad	6	0,801	Aceptable
Seguridad	6	0,821	Aceptable
General	20	0,804	Aceptable

Fuente: Base de datos aplicados mediante prueba piloto a las madres

Tabla N° 4.2

Alfa de Cronbach para cada dimensión de la calidad de atención

Dimensiones	Nro. de ítems	Alfa- Cronbach	Confiabilidad
Técnica Científica	6	0,818	Aceptable
Humana	9	0,864	Aceptable
Entorno	8	0,847	Aceptable
General	23	0,86	Aceptable

Fuente: Base de datos aplicados mediante prueba piloto a las madres

4.6. Análisis y procesamiento de datos

4.6.1. Procedimientos de recolección de datos

Se realizará la encuesta, las personas encargadas de aplicar el instrumento serán los autores del presente proyecto con el apoyo de las (os) enfermeras(os) que se encontrarán en el centro de salud, previo a ello se le brindará la orientación necesaria a las madres que acudan al área de crecimiento y desarrollo infantil, para llevar a cabo dicho propósito a través de la encuesta.

Cabe mencionar que, para la realización de la aplicación del instrumento se presentará un oficio dirigido al director del Centro de Salud “Playa Rímac”

– Callao, posteriormente se coordinará con la jefatura del servicio de crecimiento y desarrollo.

Por tal motivo se procederá a realizar la aplicación del instrumento teniendo una duración de 15 minutos aproximadamente por cada madre, durante los turnos de mañana en el presente año.

Para el procesamiento de la información se diseñará como base de datos a través de una hoja de cálculo en el Excel 2016, una matriz de puntuación de las respuestas obtenidas de cada encuesta, posteriormente dicha información será procesada y analizada a través del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS versión 26.0.

Es preciso mencionar que dichos resultados de acuerdo con el tipo de investigación se mostrarán a través del uso de tablas y gráficos de frecuencias, para su mejor interpretación, en su discusión, conclusión y futuras recomendaciones.

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

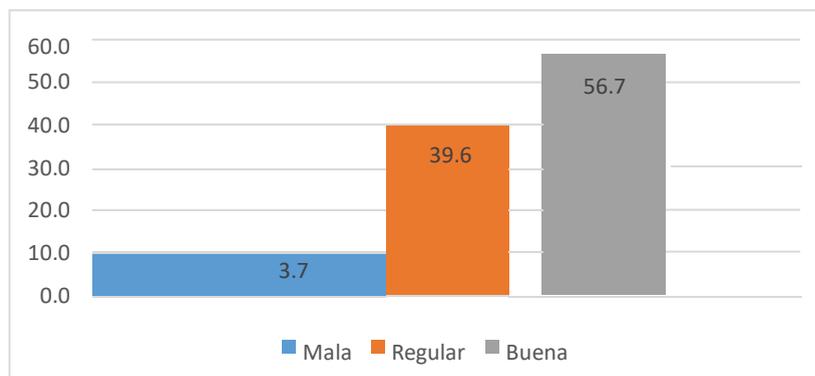
Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

CALIDAD	N	%
Mala	5	3.7
Regular	53	39.6
Buena	76	56.7
Total	134	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

Basado en los datos proporcionados podemos observar según las cifras que un 56.7% de los usuarios encuestados se siente satisfecho con la calidad de atención recibida lo que nos indica una mayoría, por otro lado, el 39.6% siente una satisfacción regular lo que implica un margen de mejora en términos de calidad de atención ; además, el 3.7% de los usuarios ha experimentado una mala satisfacción que si bien representa una minoría es importante abordar los problemas que estos usuarios enfrentan y mejorar la calidad de atención.

Tabla 2

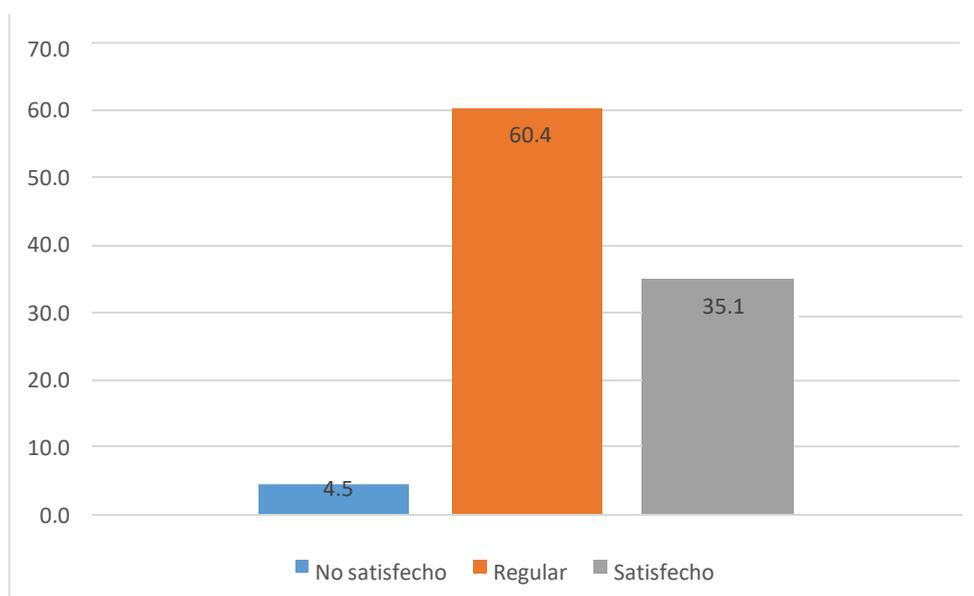
Satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

SATISFACCIÓN	N	%
No satisfecho	6	4.5
Regular	81	60.4
Satisfecho	47	35.1
Total	134	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

Satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

La variable satisfacción fue evaluada en tres niveles, a saber, No satisfecho, Regular y Satisfecho. Se observa que el 60.4% de la muestra se clasificó en el nivel "Regular", mientras que el 35.1% se clasificó en el nivel "Satisfecho" y el 4.5% se clasificó en el nivel "No satisfecho". En términos absolutos, se registraron 81 casos en el nivel "Regular", 47 casos en el nivel "Satisfecho" y 6 casos en el nivel "No satisfecho"

Tabla 3

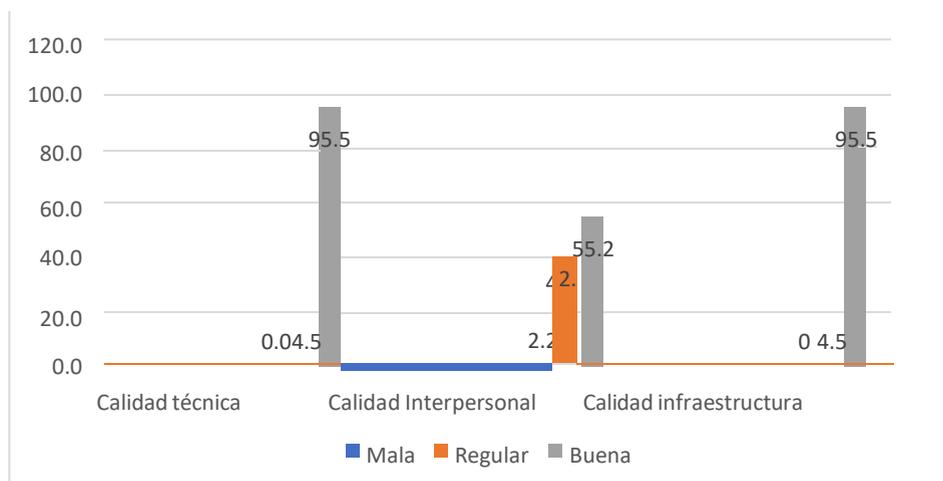
Calidad de atención del profesional de enfermería según sus dimensiones en las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

Calidad de atención	Calidad técnica		Calidad Interpersonal		Calidad infraestructura	
	N	%	N	%	N	%
Mala	0	0.0	3	2.2	0	0
Regular	6	4.5	57	42.5	6	4.5
Buena	128	95.5	74	55.2	128	95.5
Total	134	100.0	134	100	134	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

Calidad de atención del profesional de enfermería según sus dimensiones en las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico analizamos la calidad de atención a través de 3 dimensiones distintas. En la dimensión infraestructura encontramos que el 95.5% de las madres la encuentra adecuada, mientras que para el 4.5% lo encuentra “regular”. Así mismo en la dimensión interpersonal el 55.2% encuentra “buena” la calidad interpersonal, el 42.5% encuentra “regular” la calidad interpersonal y el 2.2% la encuentra “mala”. Por último, en la dimensión calidad técnica el 95.5% la encuentra como “buena” y el 4.5% la encuentra “regular”.

Tabla 4

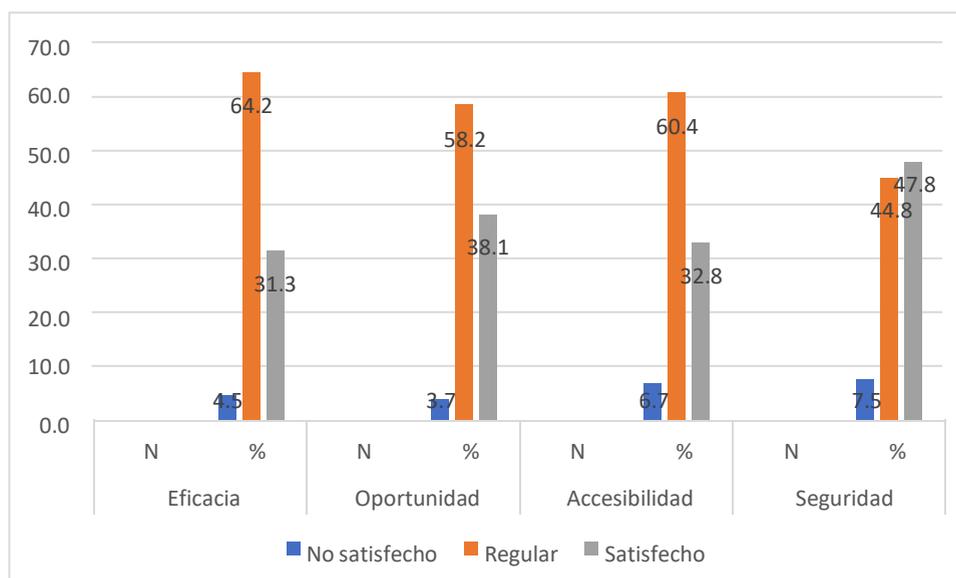
Satisfacción según sus dimensiones en madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

SATISFACCIÓN	Eficacia		Oportunidad		Accesibilidad		Seguridad	
	N	%	N	%	N	%	N	%
No satisfecho	6	4.5	5	3.7	9	6.7	10	7.5
Regular	86	64.2	78	58.2	81	60.4	60	44.8
Satisfecho	42	31.3	51	38.1	44	32.8	64	47.8
Total	134	100.0	134	100	134	100	134	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Satisfacción según sus dimensiones en madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico podemos ver la variable satisfacción en sus 4 dimensiones. Tenemos que el 47.8% de madres se sienten “satisfechas” en su dimensión seguridad, en la dimensión accesibilidad tenemos al 60.4% que encuentran esta dimensión como “regular”, por otro lado, en la dimensión oportunidad el 58.2% encuentra esta dimensión como “regular” y en la dimensión eficacia el 64.2% indica que es “regular”.

Tabla 5

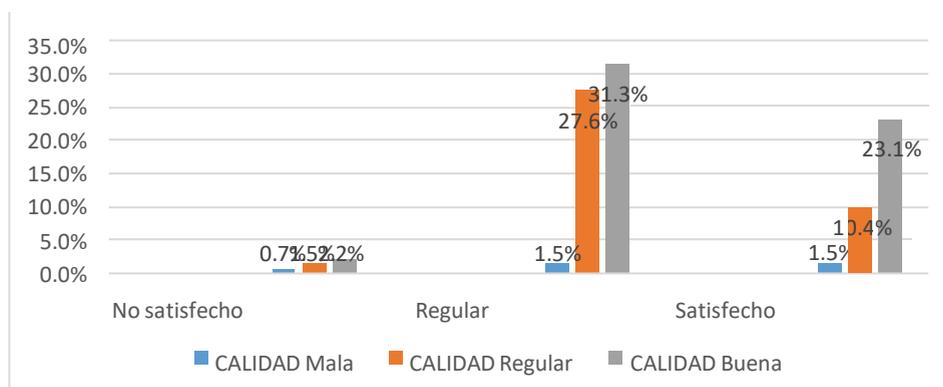
Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería y del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

SATISFACCIÓN	CALIDAD			TOTAL
	Mala	Regular	Buena	
No satisfecho	1	2	3	6
	0.7%	1.5%	2.2%	4.5%
Regular	2	37	42	81
	1.5%	27.6%	31.3%	60.4%
Satisfecho	2	14	31	47
	1.5%	10.4%	23.1%	35.1%
TOTAL	5	53	76	134
	3.7%	39.6%	56.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería y del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico apreciamos que el 23.1% de las madres está satisfecho con la atención y considera que la calidad es buena. El 31.3% de las madres encuentra la atención regular, pero considera que la calidad es buena. El 2% de las madres no está satisfecho, pero considera que la calidad de atención es buena. El 10.4% de las madres está satisfecho, pero considera que la calidad de atención es regular. El 27.6% de las madres encuentra tanto la atención como la calidad como regulares. El 5% de las madres no está satisfecho y considera que la calidad de atención es regular. El 1.5% de las madres está satisfecho, pero considera que la calidad de atención es mala. El 1.5% de las madres encuentra tanto la atención como la calidad como malas. El 0.7% de las madres no está satisfecho y considera que la calidad de atención es mala

Tabla 6

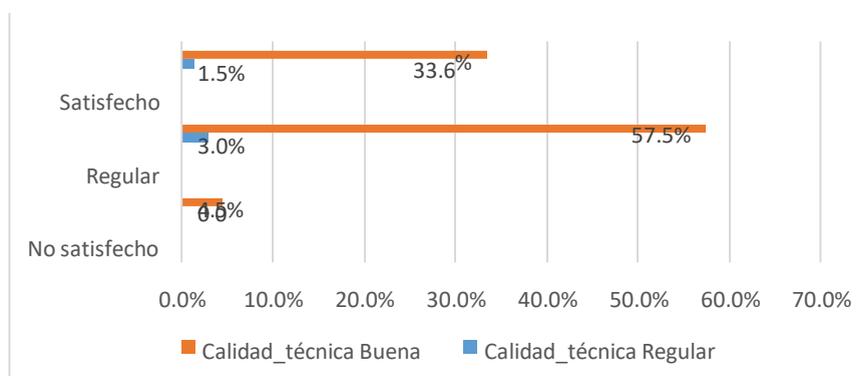
Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

SATISFACCIÓN	CALIDAD TÉCNICA		Total
	Regular	Buena	
No satisfecho	0	6	6
	0.0%	4.5%	4.5%
Regular	4	77	81
	3.0%	57.5%	60.4%
Satisfecho	2	45	47
	1.5%	33.6%	35.1%
TOTAL	6	128	134
	4.5%	95.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico podemos observar que el 33.6% de las personas está satisfecho con la atención y considera que la calidad técnica es buena. El 1.5% de las personas está satisfecho con la atención, pero opina que la calidad técnica es regular. El 57.5% de las personas encuentra la atención regular, pero considera que la calidad técnica es buena. El 3% de las personas encuentra tanto la atención como la calidad técnica como regulares. El 4.5% de las personas no está satisfecho y opina que la calidad técnica es buena. Estos datos sugieren que, en general, existe una relación positiva entre la satisfacción de las personas y la percepción de la calidad técnica en la atención recibida. Sin embargo, también es importante abordar las opiniones de aquellos que, a pesar de estar satisfechos, consideran que la calidad técnica es regular.

Tabla 7

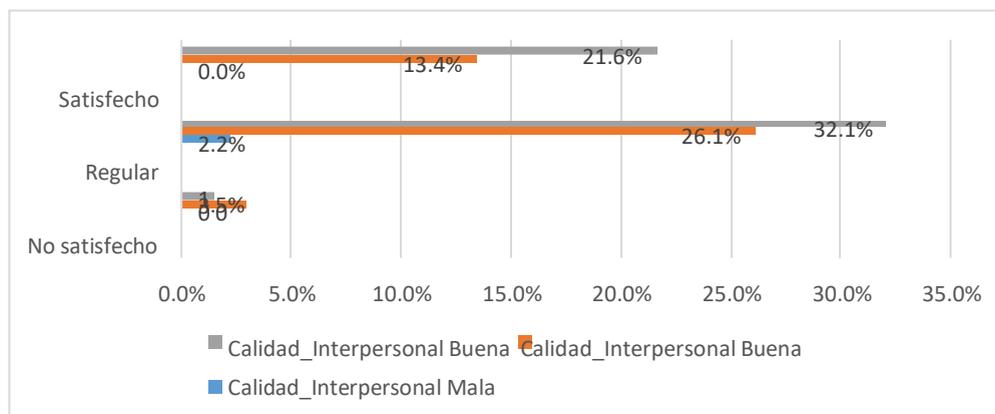
Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “PlayaRímac”, Callao, durante el año 2022.

Satisfacción	Calidad Interpersonal			Total
	Mala	Regular	Buena	
No satisfecho	0	4	2	6
	0.0%	3.0%	1.5%	4.5%
Regular	3	35	43	81
	2.2%	26.1%	32.1%	60.4%
Satisfecho	0	18	29	47
	0.0%	13.4%	21.6%	35.1%
TOTAL	3	57	74	134
	2.2%	42.5%	55.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “PlayaRímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico podemos ver que el 21.6% de las madres está satisfecho con la atención y considera que la calidad interpersonal es buena. El 13.4% de las madres está satisfecho con la atención, pero opina que la calidad interpersonal es regular. El 32.1% de las madres encuentra la atención regular, pero considera que la calidad interpersonal es buena. El 26.1% de las madres encuentra tanto la atención como la calidad interpersonal como regulares. El 2.2% de las madres está satisfecho, pero considera que la calidad interpersonal es mala. El 1.5% de las madres no está satisfecho, pero opina que la calidad interpersonal es buena. El 3% de las madres no está satisfecho y considera que la calidad interpersonal es regular.

Tabla 8

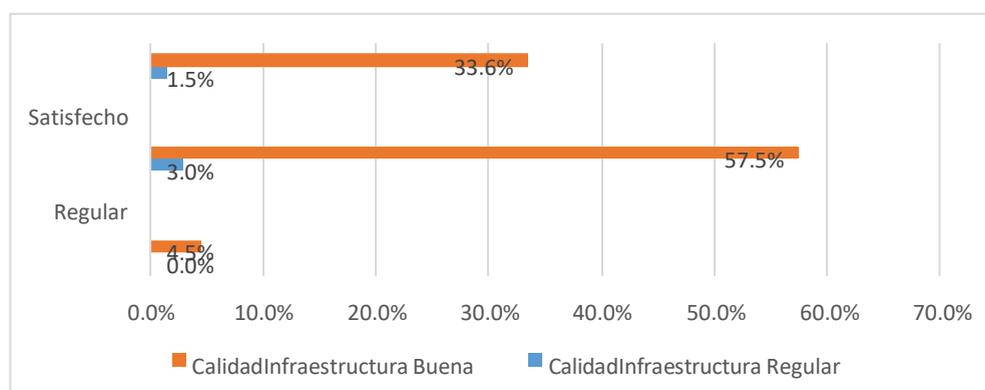
Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión Infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

Satisfacción	Calidad Infraestructura		Total
	Regular	Buena	
No satisfecho	0	6	6
	0.0%	4.5%	4.5%
Regular	4	77	81
	3.0%	57.5%	60.4%
Satisfecho	2	45	47
	1.5%	33.6%	35.1%
TOTAL	6	128	134
	4.5%	95.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.



Fuente: Elaboración propia

El 33.6% de las madres se encuentra satisfecho y piensa que la calidad de la infraestructura es buena. El 57.5% de las madres se encuentra regularmente satisfecho y piensa que la calidad de la infraestructura es buena. El 4.5% de las madres no se encuentra satisfecho, pero opina que la calidad de la infraestructura es buena. El 1.5% de las madres se encuentra satisfecho, pero opina que la calidad de la infraestructura es regular. El 3.0% de las madres se encuentra satisfecho regularmente y piensa que la calidad de la infraestructura es regular. A partir de estos datos, podemos observar que un 91.1% de las madres tienen una opinión positiva sobre la calidad de la infraestructura. Un 61.1% de madres se encuentra satisfecho o regularmente satisfecho, mientras que un porcentaje menor (4.5%) no está satisfecho, pero considera que la calidad de la infraestructura es buena.

5.2. Resultados Inferenciales

HIPÓTESIS GENERAL

1) Paso 1: Plantear la hipótesis general y la alterna

Hi: Existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

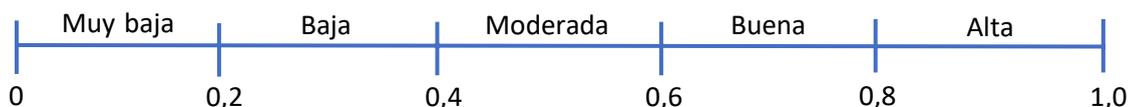
H0: No existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

2) Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica Rho de Spearman.

3) Regla de decisión: Si $p\text{-valor} > 0.05$, acepta H0 Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechaza H0.

		Correlaciones	
		Satisfaccion_V1	Calidad_v2
Rho de Spearman	Satisfaccion_V1	Coefficiente de correlación	,710
		Sig. (bilateral)	,001
		N	134
	Calidad_v2	Coefficiente de correlación	,710
		Sig. (bilateral)	,001
		N	134

4) Decisión estadística: Se evalúa la existencia de la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres, según la regla de decisión estadística siguiente:



Se evidencia que la significancia es de 0.001 que al ser menor al 0.05, es significativo y se procede a rechazar la hipótesis nula (H0).

Por otro lado, haciendo uso de la tabla mencionada en el punto anterior y con el procesamiento de los datos de esta tabla con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho de Spearman = 0,710, evidenciándose así una relación entre ambas variables.

5) Conclusión.

Existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

V. DISCUSION DE RESULTADO

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 1

1) **Paso 1:** Plantear la hipótesis general y la alterna

H1: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

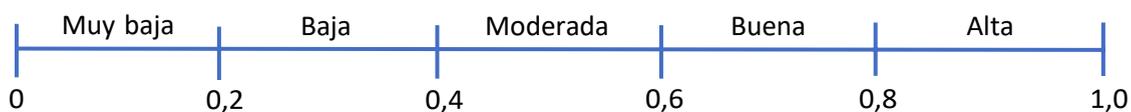
H0: No existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

1) **Prueba de hipótesis:** Prueba no Paramétrica Rho de Spearman.

2) **Regla de decisión:** Si p-valor > 0.05, acepta H0 Si p-valor < 0.05, rechaza H0.

		Satisfaccion_ V1	Calidad técnica
Rho de Spearman	Satisfaccion_V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,950
		N	134
Calidad técnica	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	,950
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	134

3) Decisión estadística: Se evalúa la existencia de la relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnicocientífica, según la regla de decisión estadística siguiente:



Se evidencia que la significancia es de 0.002 que al ser menor al 0.05, es significativo y se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0).

Por otro lado, haciendo uso de la tabla mencionada en el punto anterior y con el procesamiento de los datos de esta tabla con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho de Spearman = 0,950, evidenciándose así una relación entre ambas variables.

4) Conclusión.

Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico-científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

Hipótesis específica 2

1) Paso 1: Plantear la hipótesis general y la alterna

H2: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

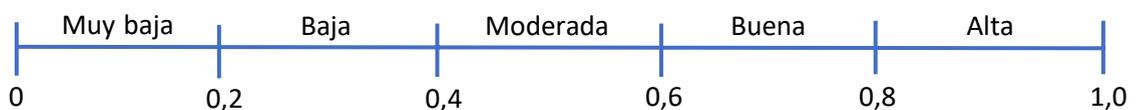
H0: No existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

1) **Prueba de hipótesis:** Prueba no Paramétrica Rho de Spearman.

2) **Regla de decisión:** Si p-valor > 0.05, acepta H0 Si p-valor < 0.05, rechaza H0.

		Satisfaccion_V1	Calidad Interpersonal
Rho de Spearman	Satisfaccion_V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	134
Calidad Interpersonal	Calidad Interpersonal	Coefficiente de correlación	,621
		Sig. (bilateral)	,001
		N	134

3) **Decisión estadística:** Se evalúa la existencia de la relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal, según la regla de decisión estadística siguiente:



Se evidencia que la significancia es de 0.001 que al ser menor al 0.05, es significativo y se procede a rechazar la hipótesis nula (H0).

Por otro lado, haciendo uso de la tabla mencionada en el punto anterior y con el procesamiento de los datos de esta tabla con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho de Spearman = 0,621, evidenciándose así una relación entre ambas variables.

4) Conclusión.

Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión interpersonal según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

Hipótesis específica 3

1) Paso 1: Plantear la hipótesis general y la alterna

H3: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

H0: No existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

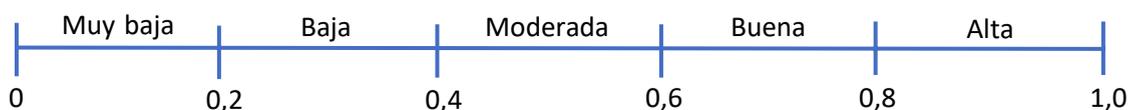
2) Prueba de hipótesis: Prueba no Paramétrica Rho de Spearman.

3) Regla de decisión: Si p-valor > 0.05, acepta H0 Si p-valor < 0.05, rechaza H0.

		Satisfaccion_V1	Calidad Infraestructura
Rho de Spearman	Satisfaccion_V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	134
Calidad Infraestructura	Satisfaccion_V1	Coefficiente de correlación	,950
		Sig. (bilateral)	,001
		N	134

4) Decisión estadística:

Se evalúa la existencia de la relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según la regla de decisión estadística siguiente:



Se evidencia que la significancia es de 0.001 que al ser menor al 0.05, es significativo y se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0).

Por otro lado, haciendo uso de la tabla mencionada en el punto anterior y con el procesamiento de los datos de esta tabla con el paquete estadístico SPSS, se obtuvo Rho de Spearman = 0,950, evidenciándose así una relación entre ambas variables.

5) Conclusión

Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión infraestructura según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.

VI. CONCLUSIONES

Existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”

Existe una correlación positiva entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión de técnico científica, y que esta correlación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$)

Existe una correlación positiva entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión de interpersonal, y que esta correlación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$)

Existe una correlación positiva entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión de infraestructura, y que esta correlación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$)

VII. RECOMENDACIONES

Al obtener resultados alentadores entre la relación de la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción de las madres, se incentiva a seguir actualizándose en normativas y programas con enfoque en el desarrollo infantil temprano para de este modo afianzarla asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo del niño sano.

Así mismo en la dimensión técnica científica el cual tuvo un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, el sistema de salud Playa Rímac debe mantener y/o implementar estrategias de mejora de los servicios de atención, con el fin de continuar proporcionando una atención oportuna y de calidad que se ve reflejada en la satisfacción de las madres que acuden al Centro de salud.

Por otro lado, la investigación arroja que los resultados en la dimensión interpersonal indica que las madres encuentran esta atención como regular por lo que se sugiere una mejora en la relación enfermera – madre ya que esto ayudará a que la asistencia al servicio de crecimiento y desarrollo sea continua y permanente.

En cuanto a la dimensión infraestructura los resultados indican que las madres se encuentran satisfechas con la infraestructura del centro de salud “Playa Rímac” y del servicio de crecimiento y desarrollo, por tanto se incentiva a mantener y/o mejorar las condiciones que actualmente presenta, de ese modo se generará la comodidad en las madres y niños que acudan a evaluación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. (2020, Agosto). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. OMS. (2017, febrero). *Diez formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud*. <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>.
3. Tomey, An Marriner. Modelos y teorías de enfermería. 2011th ed. Barcelona -España: ELSEVIER; 2018.
4. Caizabanda, LG. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría. En. Ambato: Hospital Provincial Docente Ambato - Ecuador; 2018. p.6-8.
5. Alfonso Mantilla y Juan Vásquez. Satisfacción del usuario: La Investigación sobre las. Investigación. 2018; ISBN: 978-607-02(214).
6. Minsa S. Su salud Súperintendencia nacional de salud. MINSA. [Online]; 2017. Acceso 13 de julio de 2022. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-anivel-nacional-ensusalud-2016/>.
7. UNICEF. Desarrollo infantil temprano. UNICEF- Perú. 2018; XXI(036).
8. Carmen V.V, Sosas, S. K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de enfermería en elCentro de Salud Cooperativa Universal. Tesis Doctoral. Lima - Perú: Universidad Norbert Winer, La Libertad.1.

9. Erazo, M. P. P., & Rojas, I. M. R. (2020). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Vol. No., 2..

10. Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud* Universidad de Boyacá, 6(1), 55-71.
<https://doi.org/10.24267/23897325.408>.

11. Vergel, L. L. H., & Román, C. A. L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*.

12. Amed, S.E., Amaris, G.V., Alvis, T.C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana, *16(2), 108-119*.
<https://doi.org/10.22463/17949831.1615>

13. Jaramillo, S.L., Osorio, G.L., Salazar, B.L (2018, abril). Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072018000100008&lng=en&nrm=is&tlng=es.

14. Lade, C. S. I., & Donatilda, G. G. (2019). Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud justicia pazy vida- Huancayo 2019. [tesis, universidad privada de Franklin Roosevelt]. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/188/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20INES%20Y%20DONATILDA%20corregido%204%20%28Autoguardado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. TamincheLlamo, L. E. (2018). *Percepción delospadres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud pedro castro, chachapoyas - 2018*. [universidad nacional toribio rodríguez de mendoza de amazonas].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1672/Taminche%20Luz%20Enit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. GARCIA POMA, E. E. (2019). Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
17. Chunga Chanduvi, C. (2019). Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
18. Orihuela Mendoza, K.Y. (2019). Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de lima norte- 2019.[Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Cárdenas,C., & Rodríguez, R. (s. f.). IMPORTANCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL MODELO SERVQUAL A PARTIR DE UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA EN EL PERIODO 2010-2016. artículo.
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=SERVQUAL%3A%20E2%80%9CModelo%20elaborado%20por%20Zeithaml,seguridad%2C%20empat%C3%ADa%20y%20elementos%20tangibles>.
20. Arambulo Ayala, m. (2019). Calidad de servicio y su influencia con lasatisfacción del paciente en la clínica la luz, Tacna 2019 . Calidad de servicio y

su influencia con la satisfacción del paciente en la clínica la luz, Tacna 2019.

21. Izquierdo Machín, E. (2015). *Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana*.
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Jean%20Watson%20pertenece%20a%20la%20Escuela%20del,conocimientos%20vinculados%20a%20estas%20dimensiones>.
22. Ortega C., (s,f) *Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>.
23. Torres Sánchez M., (2021) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco* [Tesis licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TEESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
24. Bravo I y Guzmán H. *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción*. [Tesis licenciatura, Universidad Central de Ecuador]
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.
25. Ministerio de Salud. MINSA. [Online]; 2020. Acceso 13 de agosto de 2022. Disponible en: www.minsa.org.pe/leygeneraldesalud/satisfacciondelusuario.
26. Ministerio de Salud. MINSA. [Online].; 2019. Acceso 15 de Julio de 2022. Disponible en: www.minsa.org.pe/satisfacciondel_usuario/informe.
27. Stephan Goirand. Cirrus Blog. [Online]; 2019. Acceso 23 de Julio de 2022. Disponible en: <https://www.getcirrus.com/blog/calidad-satisfaccion-hospital-exitos#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,positivo%20en%20el%20sector%20salud%E2%80%9D>.
28. Aguirre Héctor, G. Principios éticos de la práctica médica. [Online].; 2004. Acceso 25 de julio de 2022. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>.

29. Donabedian, A.(2001). Calidad Asistencial. Revista de Órgano de la sociedad Española de Calidad Asistencial,(16), 5-78. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
30. María Delgado, María Vásquez y Lyguia de Moraes. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Scielo. 2017; 012(04).
31. Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención de salud. Tesis. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

VIII ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL AREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD “PLAYA RÍMAC” – CALLAO, 2022.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica en el Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>Establecer la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Hi: Existe significativa relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>H1: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnica científica según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Satisfacción de las madres</p>	<p>Eficacia.</p> <p>Oportunidad.</p> <p>Accesibilidad.</p> <p>Seguridad.</p>	<p>Escucharon y atendieron sus inquietudes Transmitieron confianza y seguridad en su estancia Visita diaria en el horario establecido, fórmulas lácteas a la temperatura indicada y en el horario establecido Orientación sobre la salud del niño Trámites administrativos son rápidos y sencillos hubo facilidades para la vista de los familiares. Encontró disponible Limpieza de los ambientes. La ropa de la camilla estuvo limpia y ordenada Existió privacidad y seguridad Califique la atención recibida Califique el trato de la enfermera</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Este proyecto es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, y de corte trasversal.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p style="text-align: center;">OX</p> <p style="text-align: center;">M</p> <p style="text-align: center;">OY</p> <p>Población:</p> <p>200 madres de los menores que acuden al C.S. “Playa Rímac</p> <p>Muestra: 134 madres.</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.. 	<p>H2: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.</p> <p>H3: Existe significativa relación entre la satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo y la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno según las madres que acuden al Centro de Salud “Playa Rímac”, Callao, durante el año 2022.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de Atención del profesional de enfermería</p>	<p>Calidad técnica-científica.</p> <p>Calidad humana.</p> <p>Calidad del entorno.</p>	<p>Privacidad y seguridad Escuchar y/o atender inquietudes Visita de la enfermera Confianza Alimentación Presentación de la enfermera Visita de la familia Orientación del tratamiento</p> <p>Empatía de la atención Fiabilidad de la atención Capacidad de respuesta Seguridad de atención</p> <p>Material educativo Tecnología Solución de problemas institucionales</p>	
--	---	--	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE OPINION SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Sr(a): el cuestionario tiene como propósito recoger información para reconocer las dificultades que existen en los servicios de CRECIMIENTO Y DESARROLLO, luego identificarlas y buscar las mejores alternativas de solución, para lo cual voy a entrevistarle, a cerca de la atención que usted ha recibido del personal durante su estadía en el servicio, por lo tanto será ANÓNIMO, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x) en el casillero de la alternativa que considere pertinente.

DATOS GENERALES:

Fecha: _____ Hora: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Grado de Instrucción: sin nivel () Primaria: () Secundaria: () Superior: ()

N°	DATOS ESPECIFICOS	NO SATISFECHO 1	REGULAR 2	SATISFECHO 3
EFICACIA				
1.	La enfermera le brinda confianza para expresar su problema, duda o inquietud			
2.	Durante la atención, llamaron por su nombre o apellido a su hijo/a			
3.	Considera que en la atención le hicieron un examen completo			
4.	La enfermera que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta			
5.	Durante su permanencia en el servicio de CRED la trataron con amabilidad			
6.	El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir en el hogar y actividades sobre el desarrollo infantil temprano			
OPORTUNIDAD				
7.	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brindo un trato cordial y amable			
8.	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes			
9.	El horario de atención le parece conveniente			
10.	Considera que durante la atención le hicieron un examen completo			
11.	Las tarifas establecidas en el C.S. están a su alcance			
12.	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía			
13.	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad			
14.	La enfermera usa técnicas para el desarrollo del niño			
ACCESIBILIDAD				
15.	Le parece cómodo los ambientes de espera			
16.	El consultorio de CRED tiene buena ventilación			
17.	El consultorio está limpio y ordenado			
18.	El consultorio está bien iluminado			
19.	Le dieron sus indicaciones escritas con letras claras y entendibles			
20.	Le brindaron suplementos de acuerdo a lo que necesita su hijo/a			
SEGURIDAD				
21.	Las indicaciones de la enfermera le infunden confianza			
22.	La enfermera fue cortes al responder sus preguntas			
23.	En su opinión el conocimiento de la enfermera es el adecuado			
24.	Se siente usted cómodo con la atención de la enfermera para su hijo			

ENCUESTA DE OPINION SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado Sr(a): el cuestionario tiene como propósito recoger información para reconocer las dificultades que existen en los servicios de CRECIMIENTO Y DESARROLLO, luego identificarlas y buscar las mejores alternativas de solución, para lo cual voy a entrevistarle, a cerca de la atención que usted ha recibido del personal durante su estadía en el servicio, por lo tanto será ANONIMO, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x) en el casillero de la alternativa que considere pertinente.

DATOS GENERALES:

Fecha: _____ Hora: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Grado de Instrucción: sin nivel () Primaria: () Secundaria: () Superior: ()

N°	DATOS ESPECÍFICOS	MALA 1	REGULAR 2	BUENA 3
CALIDAD TECNICA				
1.	En la consulta la enfermera realiza cuidadosamente el examen físico			
2.	La enfermera muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema			
3.	La enfermera respeta su privacidad durante la atención			
4.	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el cuidado y el desarrollo infantil temprano			
5.	La enfermera que lo atiende le orienta sobre el examen que va a realizar a su menor hijo/a			
6.	La enfermera le orienta sobre los cuidados a realizar en el hogar			
CALIDAD INTERPERSONAL				
7.	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brinda un trato cordial y amable			
8.	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes			
9.	El tiempo de espera para ser atendido es de aprox. 30 minutos			
10.	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido			
11.	Considera que el tiempo de consulta es suficiente			
12.	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía			
13.	La enfermera le otorga atención permanente durante la atención			
14.	Durante la atención la enfermera le soluciona sus dudas o inquietudes			
15.	Le otorgan en la atención, los suplementos correspondientes, según la edad del niño/a			
CALIDAD INFRAESTRUCTURA				
16.	El consultorio de CRED está limpio			
17.	El consultorio tiene buena ventilación			
18.	La camilla donde atienden a su hijo está limpia			
19.	El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención			
20.	El consultorio está bien iluminado			
21.	Es transferido inmediatamente a otro hospital de mayor complejidad, si el personal lo considera conveniente			
22.	Los juguetes están siempre limpios			
23.	Cuenta con material didáctico necesario			

Gracias por su colaboración

ANEXO 03: Confiabilidad del instrumento

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Estadísticas de fiabilidad				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,82	10		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escalasi el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	7,8235	8,779	,676	,800
VAR00002	8,2353	9,191	,245	,801
VAR00003	8,1176	8,860	,365	,871
VAR00004	8,0000	9,000	,355	,811
VAR00005	8,0588	8,559	,492	,828
VAR00006	8,0000	9,000	,355	,812
VAR00007	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00008	8,2353	9,191	,245	,814
VAR00009	8,1176	8,860	,365	,821
VAR00010	8,0000	9,000	,355	,822
VAR00011	7,8235	8,779	,676	,800
VAR00012	8,2353	9,191	,245	,801
VAR00013	8,1176	8,860	,365	,871
VAR00014	8,0000	9,000	,355	,811
VAR00015	8,0588	8,559	,492	,828
VAR00016	8,0000	9,000	,355	,812
VAR00017	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00018	8,2353	9,191	,245	,814
VAR00019	8,1176	8,860	,365	,821
VAR00020	8,0000	9,000	,355	,822
VAR00021	7,8235	9,191	,355	,828
VAR00022	8,0000	8,779	,492	,800
VAR00023	8,2353	9,000	,676	,871
VAR00024	8,1176	8,559	,245	,811

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS Vers. 26.0

La confiabilidad es: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.82$, que se considera el instrumento satisfacción del usuario como **ACEPTABLE**.

Validez del constructo Ítems y dimensiones de la satisfacción del usuario

EFICACIA		Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
01	La enfermera le brinda confianza para expresar su problema, duda o inquietud	,379	,862
02	Durante la atención, llamaron por su nombre o apellido a su hijo/a	,366	,672
03	Considera que en la atención le hicieron un examen completo	,345	,867
04	La enfermera que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuáles su problema de salud o resultado de la consulta	,670	,845
05	Durante su permanencia en el servicio de CRED la trataron con amabilidad	,366	,872
06	El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir en el hogar y actividades sobre el desarrollo infantil temprano	,463	,734
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.803$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
OPORTUNIDAD			
08	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brindó un trato cordial y amable	,736	,833
09	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes	,805	,828
10	El horario de atención le parece conveniente	,847	,825
11	Considera que durante la atención le hicieron un examen completo	,816	,837
12	Las tarifas establecidas en el C.S. están a su alcance	,205	,897
13	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía	,747	,815
14	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad	,670	,811
	La enfermera usa técnicas para el desarrollo del niño	,463	,734
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.821$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
ACCESIBILIDAD			
15	Le parece cómodo los ambientes de espera	,611	,897
16	El consultorio de CRED tiene buena ventilación	,271	,728
17	El consultorio está limpio y ordenado	,512	,693
18	El consultorio está bien iluminado	,847	,925
19	Le dieron sus indicaciones escritas con letras claras y entendibles	,747	,815
20	Le brindaron suplementos de acuerdo a lo que necesita su hijo/a	,670	,811
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.801$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
SEGURIDAD			
21	Las indicaciones de la enfermera le infunden confianza	,355	,828
22	La enfermera fue cortés al responder sus preguntas	,492	,800
23	En su opinión el conocimiento de la enfermera es el adecuado	,676	,871
24	Se siente usted cómodo con la atención de la enfermera para su hijo	,245	,811
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.802$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			

CALIDAD DE ATENCIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,86	10

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escalasi el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	7,8235	8,779	,676	,800
VAR00002	8,2353	9,191	,245	,801
VAR00003	8,1176	8,860	,365	,871
VAR00004	8,0000	9,000	,355	,811
VAR00005	8,0588	8,559	,492	,828
VAR00006	8,0000	9,000	,355	,812
VAR00007	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00008	8,2353	9,191	,245	,814
VAR00009	8,1176	8,860	,365	,821
VAR00010	8,0000	9,000	,355	,822
VAR00011	7,8235	8,779	,676	,800
VAR00012	8,2353	9,191	,245	,801
VAR00013	8,1176	8,860	,365	,871
VAR00014	8,0000	9,000	,355	,811
VAR00015	8,0588	8,559	,492	,828
VAR00016	8,0000	9,000	,355	,812
VAR00017	7,8235	8,779	,676	,750
VAR00018	8,2353	9,191	,245	,814
VAR00019	8,1176	8,860	,365	,821
VAR00020	8,0000	9,000	,355	,822
VAR00021	8,0000	9,000	,355	,811
VAR00022	8,0588	8,559	,492	,828
VAR00023	8,0000	9,000	,355	,812

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS Vers. 26.0

La confiabilidad es: Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.82$, que se considera el instrumento calidad de atención como **ACEPTABLE**.

Validez del constructo Ítems y dimensiones de la calidad de atención

DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA		Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
01	En la consulta la enfermera realiza cuidadosamente el examen físico	,379	,862
02	La enfermera muestra interés cuando usted le consulta sobre suproblema	,366	,672
03	La enfermera respeta su privacidad durante la atención	,345	,867
04	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el cuidado y el desarrollo infantil temprano	,670	,845
05	La enfermera que lo atiende le orienta sobre el examen que va a realizar a su menor hijo/a	,366	,872
06	La enfermera le orienta sobre los cuidados a realizar en el hogar	,463	,734
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.803$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
DIMENSIÓN CALIDAD INTERPERSONAL			
08	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brindó un trato cordial y amable	,736	,833
09	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes	,805	,828
10	El tiempo de espera para ser atendido es de aprox. 30 minutos	,847	,825
11	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido	,816	,837
12	Considera que el tiempo de consulta es suficiente	,205	,897
13	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía	,747	,815
14	La enfermera le otorga atención permanente durante la atención	,670	,811
07	Durante la atención la enfermera le soluciona sus dudas o inquietudes	,550	,645
	Le otorgan en la atención, los suplementos correspondientes, según la edad del niño/a	,366	,872
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.821$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA			
15	El consultorio de CRED está limpio	,611	,897
16	El consultorio tiene buena ventilación	,271	,728
17	La camilla donde atienden a su hijo está limpia	,512	,693
18	El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención	,847	,925
	El consultorio está bien iluminado	,811	,897
	Es transferido inmediatamente a otro hospital de mayor complejidad, si el personal lo considera conveniente	,311	,838
	Los juguetes están siempre limpios	,622	,816
	Cuenta con material didáctico necesario	,837	,914
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.801$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS Vers. 26.0

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO – PRUEBA BINOMIAL

	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	SUMA	PROBABILIDAD
Ítem 1	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 2	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 3	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 4	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 5	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 6	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 7	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 8	1	1	1	1	4	0.0625
Ítem 9	0	0	0	0	0	0.0625
Ítem 10	0	1	0	0	1	0.25

SUMA 0.8125

DLV 0.08125

Tabla 1
VARIABLE SATISFACCION

P24	V1	R1	D1	RD1	D2	RD2	D3	RD3	D4	RD4
3	68	3	15	3	23	3	18	3	12	3
2	58	3	18	3	17	2	14	3	9	2
2	49	2	13	2	16	2	12	2	8	2
3	65	3	18	3	23	3	13	2	11	3
3	54	2	13	2	17	2	12	2	12	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
2	59	3	15	3	21	3	13	2	10	3
3	55	2	12	2	17	2	16	3	10	3
3	60	3	18	3	18	3	14	3	10	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
1	54	2	18	3	19	3	10	2	7	2
2	54	2	12	2	20	3	14	3	8	2
3	57	3	15	3	18	3	13	2	11	3
3	50	2	13	2	17	2	13	2	7	2
3	57	3	18	3	16	2	14	3	9	2
2	48	2	12	2	18	3	10	2	8	2
3	53	2	13	2	22	3	9	1	9	2
2	43	2	11	2	16	2	10	2	6	1
3	59	3	18	3	19	3	11	2	11	3
2	57	3	17	3	19	3	12	2	9	2
2	48	2	12	2	13	2	12	2	11	3
3	67	3	18	3	24	3	13	2	12	3

2	47	2	11	2	17	2	11	2	8	2
3	46	2	12	2	16	2	6	1	12	3
2	48	2	12	2	21	3	9	1	6	1
3	66	3	18	3	24	3	12	2	12	3
2	50	2	13	2	16	2	14	3	7	2
3	48	2	12	2	16	2	11	2	9	2
3	61	3	12	2	19	3	18	3	12	3
3	46	2	10	2	20	3	8	1	8	2
3	46	2	11	2	17	2	8	1	10	3
2	58	3	18	3	24	3	8	1	8	2
3	50	2	15	3	15	2	9	1	11	3
2	56	3	12	2	21	3	13	2	10	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
2	64	3	18	3	24	3	12	2	10	3
2	50	2	15	3	17	2	9	1	9	2
2	43	2	12	2	17	2	6	1	8	2
3	49	2	13	2	16	2	12	2	8	2
3	50	2	15	3	18	3	6	1	11	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
1	30	1	10	2	8	1	8	1	4	1
2	47	2	12	2	16	2	12	2	7	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3

3	64	3	16	3	24	3	12	2	12	3
2	44	2	12	2	16	2	8	1	8	2
2	44	2	12	2	16	2	8	1	8	2
3	47	2	12	2	16	2	7	1	12	3
2	42	2	12	2	13	2	9	1	8	2
2	68	3	18	3	24	3	18	3	8	2
3	57	3	12	2	23	3	10	2	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
2	39	1	12	2	13	2	6	1	8	2
2	42	2	12	2	12	1	9	1	9	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	60	3	18	3	24	3	6	1	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	48	2	12	2	16	2	8	1	12	3
1	24	1	6	1	8	1	6	1	4	1
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	42	2	12	2	16	2	6	1	8	2
2	44	2	12	2	16	2	7	1	9	2
3	55	2	16	3	20	3	10	2	9	2
3	51	2	12	2	19	3	8	1	12	3
3	49	2	12	2	16	2	9	1	12	3
3	59	3	14	3	24	3	9	1	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3

2	47	2	12	2	16	2	12	2	7	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
3	49	2	12	2	16	2	10	2	11	3
2	42	2	12	2	16	2	6	1	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	58	3	12	2	16	2	18	3	12	3
2	57	3	12	2	19	3	18	3	8	2
3	52	2	12	2	16	2	12	2	12	3
3	61	3	14	3	23	3	12	2	12	3
3	57	3	12	2	16	2	17	3	12	3
3	50	2	12	2	16	2	12	2	10	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
3	66	3	18	3	24	3	13	2	11	3
3	62	3	12	2	20	3	18	3	12	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
3	45	2	6	1	15	2	12	2	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	54	2	12	2	16	2	18	3	8	2
2	57	3	14	3	18	3	17	3	8	2
2	53	2	12	2	17	2	16	3	8	2
3	47	2	12	2	16	2	7	1	12	3
2	48	2	12	2	17	2	11	2	8	2
3	49	2	12	2	16	2	9	1	12	3
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2

2	37	1	9	1	11	1	9	1	8	2
2	64	3	18	3	24	3	13	2	9	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
2	62	3	18	3	24	3	12	2	8	2
2	49	2	12	2	17	2	11	2	9	2
2	50	2	13	2	22	3	7	1	8	2
2	46	2	12	2	20	3	6	1	8	2
3	47	2	12	2	16	2	8	1	11	3
3	50	2	12	2	16	2	12	2	10	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3
2	36	1	6	1	15	2	7	1	8	2
2	48	2	11	2	17	2	12	2	8	2
2	47	2	13	2	17	2	8	1	9	2
3	46	2	12	2	16	2	8	1	10	3
3	48	2	12	2	16	2	8	1	12	3
2	45	2	12	2	16	2	7	1	10	3
3	50	2	12	2	16	2	11	2	11	3
2	64	3	18	3	24	3	14	3	8	2
3	47	2	12	2	16	2	8	1	11	3
3	47	2	12	2	16	2	8	1	11	3
2	51	2	12	2	16	2	14	3	9	2
3	63	3	18	3	24	3	9	1	12	3
2	49	2	12	2	16	2	13	2	8	2
2	48	2	12	2	16	2	12	2	8	2
3	57	3	12	2	19	3	16	3	10	3
3	43	2	11	2	14	2	7	1	11	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3

2	51	2	11	2	19	3	12	2	9	2
1	33	1	11	2	11	1	7	1	4	1
3	62	3	15	3	20	3	16	3	11	3
3	72	3	18	3	24	3	18	3	12	3

Tabla 2

VARIABLE CALIDAD

P21	P22	P23	V2	R2	D1		D2		D3	
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	27	3	22	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	26	3	23	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	27	3	23	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	65	3	16	3	25	3	24	3
3	3	3	69	2	18	3	27	3	24	3
3	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	64	3	17	3	24	2	23	3
3	3	3	66	3	18	3	25	3	23	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	65	3	16	3	25	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	64	2	17	3	25	3	22	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3

3	3	3	67	3	18	3	26	3	23	3
3	3	3	65	2	18	3	24	2	23	3
3	3	3	65	3	18	3	24	2	23	3
3	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	67	2	17	3	26	3	24	3
3	3	3	65	3	16	3	26	3	23	3
3	3	3	67	3	18	3	26	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
2	3	3	64	3	18	3	24	2	22	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
2	3	3	66	3	17	3	26	3	23	3
2	3	3	65	3	16	3	26	3	23	3
3	3	2	65	3	16	3	26	3	23	3
3	3	3	66	3	18	3	26	3	22	3
2	3	3	63	3	17	3	25	3	21	2
2	3	3	66	3	17	3	26	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
2	3	3	67	3	18	3	26	3	23	3

3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
2	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	17	3	27	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	63	3	16	3	24	2	23	3
3	2	3	63	3	17	3	23	2	23	3
3	3	3	64	3	16	3	24	2	24	3
3	3	3	63	3	16	3	24	2	23	3
3	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	64	3	17	3	24	2	23	3
2	3	3	64	3	16	3	25	3	23	3
3	2	3	64	3	17	3	24	2	23	3
3	3	3	64	3	15	2	25	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	27	3	23	3
2	3	3	65	3	18	3	24	2	23	3
2	3	3	64	3	18	3	23	2	23	3
2	2	3	66	3	18	3	26	3	22	3
2	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	65	3	16	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
2	3	3	65	3	17	3	25	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3

3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	65	3	17	3	24	2	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3

3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	67	3	17	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3
2	3	3	67	3	17	3	27	3	23	3
2	3	3	68	3	18	3	27	3	23	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
2	3	3	66	3	17	3	26	3	23	3
2	3	3	66	3	18	3	25	3	23	3
3	2	3	68	3	18	3	27	3	23	3
2	3	3	66	3	17	3	26	3	23	3
2	3	3	67	3	18	3	26	3	23	3
3	3	3	66	3	17	3	25	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	68	3	18	3	26	3	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	66	3	18	3	24	2	24	3
3	3	3	65	3	17	3	24	2	24	3
3	3	3	69	3	18	3	27	3	24	3

3	3	3	63	3	16	3	23	2	24	3
3	2	3	64	3	17	3	24	2	23	3
3	3	3	65	3	17	3	24	2	24	3
3	3	3	67	3	18	3	25	3	24	3

CUADRO DE RO DE SPHERMAN

Satisfaccion_V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	6	4,5	4,5	4,5
	Regular	81	60,4	60,4	64,9
	Satisfecho	47	35,1	35,1	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

Calidad_v2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	3,7	3,7	3,7
	Regular	53	39,6	39,6	43,3
	Buena	76	56,7	56,7	100,0
	Total	134	100,0	100,0	