

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



**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN EL SERVICIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO, PUESTO DE SALUD SAN
JUAN DE LA FRONTERA DE MOLLEPATA, AYACUCHO – 2023”**

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

AUTOR(ES):

IVONNE NADIA BAUTISTA CONDORI

NORA RIOS ACHULLI

ASESORA:

Dra. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

CALLAO, PERÚ

2024

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Facultad de Ciencias de la Salud

TÍTULO: “CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, PUESTO DE SALUD SAN JUAN DE LA FRONTERA DE MOLLEPATA, AYACUCHO – 2023”

AUTORES

AUTOR (1): NORA RIOS ACHULLI/ [0009-0007-9172-8564](#)/ DNI: 31037493

AUTOR (3): IVONNE NADIA BAUTISTA CONDORI ORCID: [0009-0000-7874-5764](#)DNI: 44892002

ASESORA: Dra. Alicia Lourdes Merino Lozano

- ORCID 0000-0003-4430-0104 / DNI 19984521

LUGAR DE EJECUCIÓN: Centro de Salud Tamburco – Abancay.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Madres con niños menores de un año

TIPO: Básica

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental

TEMA OCDE: Ciencias de la Salud: Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. Ana María Yamunaqué Morales PRESIDENTE
- Mg. José Luis Salazar Huarote SECRETARIO
- Dr. César Miguel Guevara Llacza MIEMBRO

ASESORA: Dra. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO

Nº de Libro: 06

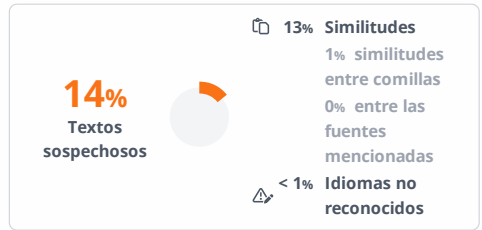
Nº de Folio : 388

Nº de Acta: 108-2024

Fecha de aprobación de la tesis: 12 de setiembre del 2024.

Resolución de Decanato: N° 259-2024-D/FCS.

"CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, PUESTO DE SALUD SAN JUAN DE LA FRONTERA DE MOLLEPATA, AYACUCHO – 2023"



Nombre del documento: BAUTISTA-RIOS.docx
ID del documento: d451ac4074fd25c7c798372a1383975fb6816999
Tamaño del documento original: 259,74 kB
Autor: IVONNE NADIA BAUTISTA CONDORI

Depositante: IVONNE NADIA BAUTISTA CONDORI
Fecha de depósito: 14/8/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 15/8/2024

Número de palabras: 14.526
Número de caracteres: 91.107

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6110/TESIS_2DAESP_BAUTISTA_PA... 36 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (702 palabras)
2	2da Revisión de tesis.docx 2da Revisión de tesis #7df0fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias 57 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (288 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe Calidad de atención de enfermería y satisfacción en mad... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101865#:~:text=La investigación tuvo el objetivo... 32 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (276 palabras)
4	repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/20.500.13053/8822/1/T061_72083930_T.pdf 51 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (256 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/101865/4/Sanchez_VNS - SD.pdf 36 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (224 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #89f8f4 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/20.500.13053/10173/1/T061_41200080_M.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	INFORME DE TESIS -JACINTO-AYALA- MARTINEZ...docx INFORME DE TES... #6851e5 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	repositorio.usta.edu.co Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de... https://repositorio.usta.edu.co/handle/11634/37398	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
5	repositorio.uladech.edu.pe http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/18162/1/ADULTOS_DESGATE_LABORAL_...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

ACTA N° 108-2024

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

Siendo las 18:30 horas del día Jueves, 12 de Setiembre de 2024 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del CXXX Ciclo Taller de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

Presidente (a): DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES
Secretario (a): MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Vocal: MG. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, PUESTO DE SALUD SAN JUAN DE LA FRONTERA DE MOLLEPATA, AYACUCHO - 2023

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

**BAUTISTA CONDORI IVONNE NADIA
RIOS ACHULLI NORA**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA

Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **16 DIECISEIS** y calificación cuantitativa **MUY BUENO** conforme al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU del 15 de Junio de 2023, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 19:00 horas del mismo día.

Bellavista, 12 de Setiembre de 2024


DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES
Presidente(s)


MG. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA
Vocal


MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE
Secretario(s)

DEDICATORIA

En esta larga travesía de mi formación profesional doy gracias a Dios por estar siempre a mi lado. A mi madre por ser pilar fundamental en mi recorrer diario, y a mi ángel eterno que guía mis pasos y siempre estará en mi corazón.

Ivonne

El presente trabajo de tesis es dedicado principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mi madre, quién desde el cielo es esa luz que me da fuerzas para continuar, todo lo que me propongo.

Nora

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación se realizó con dedicación y cariño hacia las diversas personas que participaron en este estudio, quienes con gran interés nos brindaron su tiempo y nos hicieron conocer sus opiniones, además de la acogida que tuvo la propuesta dentro del puesto de salud Mollepata.

En particular, agradecemos al personal de salud que labora en el puesto de salud de Mollepata que nos brindaron los medios para recabar la información necesaria, a los docentes investigadores de la Universidad Nacional del Callao quienes han sido base fundamental para el desarrollo de la investigación, brindándonos su tiempo, conocimientos, opiniones y experiencias.

También queremos agradecer a nuestros padres, quienes estuvieron atentos a todo este proceso educativo, manteniendo constantemente su preocupación.

Finalmente, agradecer a todas las personas que nos han fortalecido desde el inicio de la investigación, quienes a pesar de los inconvenientes pudieron darnos ánimos y aliento en los momentos más oportunos.

Finalmente, gracias al gran creador, por su infinita bendición.

INDICE

INDICE DE CUADROS	08
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Objetivos	16
1.4 Delimitantes de la investigación	16
II. MARCO TEORICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Marco conceptual	27
2.4. Definición de términos básicos	35
III. HIPÓTESIS Y VARIABL	E36
3.1. Hipótesis	36
3.1.1. Operacionalización de variable	37
IV. METODOLOGÍA	39
4.1. Diseño metodológico	39
4.2. Método de investigación	39
4.3. Población y muestra	39
4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo	41
4.5. Análisis y procesamiento de datos	43
4.6. Aspectos éticos en la investigación	44
V. RESULTADOS	45
5.1. Resultados descriptivos	45
5.2. Resultados inferenciales	47
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	52
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	52
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	56

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	64
VII. CONCLUSIONES	65
VIII.RECOMENDACIONES	67
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	73
Anexo 2: Instrumentos validados	75
Anexo 3: Consentimiento informado	85
Anexo 4: Base de datos	86
Anexo 5: pruebas de confiabilidad	87
Anexo 6: prueba de normalidad	88

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario del Modelo Servqual y el cuestionario de satisfacción elaborado por Sivana y Tarraga. La población de estudio estuvo conformada por 110 madres y la muestra fueron 86 madres de niños menores de 1 año, obteniéndose los siguientes resultados:

En relación a la calidad de atención, el 76,7% de madres manifiestan una calidad de atención regular, respecto a la satisfacción de la madre, el 82,6% tienen una satisfacción media, al someterlo al análisis correlacional, se obtuvo un Rho de Spearman = -0,117 y un P valor = 0,285 lo cual indica que no existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre. Con referencia a la calidad de atención y la dimensión humana se obtuvo un Rho de Spearman = -0,223 y un P valor = 0,039 el cual indica que si existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión humana; referente a la dimensión oportuna se halló un Rho de Spearman = -0,048 y un P valor = 0,660, ello indica que no existe relación significativa entre las variables, con respecto a a la dimensión continua se obtuvo un Rho de Spearman = 0,047 y un P valor = 0,668, lo cual indica que no existe relación significativa entre ambas variables, respecto a la dimensión segura se obtuvo un Rho de Spearman = -0,078 y un P valor = 0,477, lo cual indica que no existe relación significativa entre ambas variables. Por tanto, la conclusión es que no existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre el servicio de crecimiento y desarrollo, pero si una relación significativa entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción de la madre, atención de enfermería.

ABSTRAC

The present study aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and maternal satisfaction in the growth and development service, San Juan de la Frontera health post in Mollepata, Ayacucho - 2023.

For data collection, the Servqual Model questionnaire and the satisfaction questionnaire prepared by Sivana and Tarraga were used. The study population consisted of 110 mothers and the sample was 86 mothers of children under 1 year of age, obtaining the following results:

In relation to the quality of care, 76.7% of mothers report a regular quality of care, regarding the mother's satisfaction, 82.6% have an average satisfaction, when subjected to correlational analysis, a Spearman's Rho = -0.117 and a P value = 0.285 were obtained, which indicates that there is no significant relationship between the quality of nursing care and the mother's satisfaction. With reference to the quality of care and the human dimension, a Spearman's Rho = -0.223 and a P value = 0.039 were obtained, which indicates that there is a significant relationship between the variable quality of care and the human dimension; regarding the timely dimension, a Spearman's Rho = -0.048 and a P value = 0.660 were found, this indicates that there is no significant relationship between the variables, with respect to the continuous dimension, a Spearman's Rho = 0.047 and a P value = 0.668 were obtained, which indicates that there is no significant relationship between both variables, regarding the safe dimension, a Spearman's Rho = -0.078 and a P value = 0.477 were obtained, which indicates that there is no significant relationship between both variables. Therefore, the conclusion is that there is no significant relationship between the quality of nursing care and the mother's satisfaction with the growth and development service, but there is a significant relationship between the quality of care and the human dimension of the mother's satisfaction at the San Juan de la Frontera health center in Mollepata, Ayacucho - 2023.

Keywords: quality of care, mother's satisfaction, nursing care.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la calidad de la atención en el cuidado infantil se ha convertido en un tema importante en las instituciones públicas y privadas. La OMS define como el grado en que el acceso a los servicios de salud mejora la posibilidad de lograr determinados resultados deseados a través de conocimientos profesionales y una atención que responde a las necesidades individuales (1).

Por su parte, el grado de satisfacción según la OPS significa una experiencia racional o mental, es decir entre los propósitos y logros, que resulta de la diferencia entre las expectativas y las condiciones del servicio (2).

En el servicio de crecimiento y desarrollo de los establecimientos del sector salud, el enfermero (a) es responsable de un conjunto de actividades regulares y sistematizadas con el objetivo de vigilar de manera oportuna el crecimiento y desarrollo del niño, identificar de manera temprana los riesgos y planificar intervenciones oportunas (3).

Este estudio se realizó para esclarecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción materna en el área de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan de la Frontera en Mollepata-Ayacucho en el año 2023.,este trabajo de investigación aportará conocimiento sobre la calidad de atención que es un compromiso ético con la profesión y con el usuario; es vital que el profesional de enfermería del área de crecimiento y desarrollo despliegue diversas competencias que deben ser oportunas, consecuentes, resolutivas y sin riesgo para el usuario, de manera que la calidad de atención sea la óptima.

El informe final del estudio consta de siete capítulos: **I.** planteamiento del problema. **II.** Marco Teórico. **III.** Considera hipótesis y variables. **IV.** Diseño metodológico. **V.** Resultados **VI.** Discusión de resultados, que incluye contrastación de la hipótesis y contrastación de los resultados con estudios similares; conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas; y finalmente, la sección de anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, la calidad de la atención en el cuidado infantil y el apoyo al desarrollo se ha convertido en un tema importante en las instituciones públicas y privadas, existe el deseo de mejorar la capacidad y calidad de atención, sobre todo porque la salud del niño está en el centro de todo el proceso. (4)

A nivel mundial se han planteado conceptos de calidad, la OMS describe a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de atención de salud incrementan la probabilidad de mejores resultados de salud a través de conocimientos profesionales y una atención que responde a las necesidades y valores individuales (1).

Uno de los conceptos más aceptados a nivel mundial es del experto en calidad de la atención de salud, Avedis Donabedian, que menciona que la calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que se maximicen los beneficios sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.(5)

Un estudio realizado en Brasil por Mariaca y Berbesi, mencionan que las madres que llevan a sus hijos al consultorio de desarrollo y crecimiento a menudo se sienten poco valoradas y no escuchadas, lo que contribuye a su descontento. Algunas evitan hablar de sus problemas y preocupaciones por miedo a ser regañadas; otras pueden no tener un lugar seguro para hacerlo, por lo que se guardan sus preguntas e inquietudes para sí mismas; y otras dedican solo una parte de su tiempo al cuidado del niño. (6)

Mientras que, según la Organización Panamericana de la Salud, señalan que los puestos de salud de primer nivel de atención carecen de los recursos necesarios para brindar un servicio completo, lo que plantea desafíos para el personal de enfermería a la hora de brindar un tratamiento adaptado a las diferentes etapas de la vida. Esto es particularmente problemático para las poblaciones vulnerables, como los niños menores de cinco años. (7,8).

Esto demuestra que las clínicas de atención primaria no pueden atender a todos los pacientes, lo que dificulta que las enfermeras traten a las personas en todas

las etapas de la vida, especialmente a aquellas con mayor riesgo, incluidos los bebés y los niños pequeños

En el Perú, el Ministerio de Salud ha desplegado iniciativas para la mejora de la calidad y brindar atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y la dignidad humana; sensible a los enfoques de género, de interculturalidad y según etapas de vida; y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social.(9)

Sin embargo, en un estudio realizado por Quevedo, encontró que la mayoría de las mamás han expresado su descontento con la atención brindada por los profesionales de enfermería en el componente CRED. Esta insatisfacción se debe a la cantidad insuficiente de enfermeras, las horas de atención inadecuadas, los largos tiempos de espera, la información poco clara, la falta de conciencia sobre la importancia del control Crecimiento y desarrollo del niño(a). (10)

Por lo tanto, una atención de calidad incluye no sólo el buen trato, la calidez y la humanidad en la atención, sino también los recursos materiales y una capacidad genuina para resolver problemas. En un informe elaborado en 2018 por la Contraloría General de la República señaló el alto nivel de incumplimiento de las normas técnicas de salud en los servicios de consulta ambulatoria, horarios de consulta y facilidades de acceso que se brindan a los usuarios de las instituciones médicas de todo el país, así como la gran oferta de equipos sin el mantenimiento necesario, excedente de algunos medicamentos y escasez de otros, así como la limitación de recursos humanos. (11)

Otro punto importante, para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) , la satisfacción del usuario significa una experiencia racional o mental, es decir entre los propósitos y logros, que resulta de la diferencia entre las expectativas y las condiciones del servicio o producto (2) . En esa línea Veliz y Suárez en su estudio realizado en el año 2018, revelaron que las madres que utilizaban los servicios de CRED tenían niveles de satisfacción bajos a moderados con tendencia a la baja. (12) Hernández y colaboradores en el año 2019 concluyeron “Tres de cada cuatro usuarios de consultorios ambulatorios califican como buena

o muy buena la atención que recibieron en establecimientos de salud del MINSA”. (13)

Este contundente diagnóstico ameritaría la toma de decisiones inmediatas y plantear soluciones a problemas que se muestran en cada institución de salud, pues la baja calidad de la atención en salud y la insatisfacción del usuario son uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. (14)

En los establecimientos de salud, en el área de Control de Crecimiento y Desarrollo, el profesional enfermero tiene responsabilidades de un conjunto de actividades regulares y sistematizadas con el objetivo de vigilar de manera apropiada y oportuna el crecimiento del niño(a) y su desarrollo; identificar de manera precoz riesgos, o alteraciones, así como la presencia de patologías, facilitando su diagnóstico e intervención y disminuyendo de esa forma deficiencias y discapacidades, mencionado en la Norma técnica de salud N°137, documento en el que se instauran las disposiciones técnicas para la valoración periódica y oportuna del crecimiento y desarrollo del niño. (3)

El puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata es un establecimiento de nivel 1-2, el cual está situado en el distrito y provincia de Ayacucho, en la zona norte del departamento de Ayacucho y beneficia a una población estimada de más de treinta mil habitantes, por la gran población que cuenta existe una alta demanda de usuarios, es un establecimiento de salud con infraestructura antigua que no cubre los requerimientos en salud de una población relativamente joven en proceso de crecimiento, provenientes de distintas provincias, en su mayoría provenientes de la zona VRAEM de Ayacucho, respecto a su conformación, en este lugar se puede identificar aún deficiencias en los servicios básicos y un alto nivel de vulnerabilidad física, ambiental y social, a pesar de las limitaciones en las condiciones básicas de servicios viene brindando atención a niños menores de 05 años que son población objetiva debido a que ellos tienen mayor riesgo a adquirir múltiples enfermedades.

Por su parte el consultorio externo de CRED del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata cuenta con 02 consultorios físicos que se encuentran un espacio ligeramente reducido ya que ahí también se realiza la inmunización del

niño, no cuenta con Licenciados en enfermería exclusivos del servicio sino personal que cubren las demandas de otros servicios como tópico, urgencia y emergencia, consultorio externo, etc. con una alta demanda de pacientes de forma diaria, debido a ello existe mayor queja e insatisfacción por parte de las madres en la atención brindada a sus niños.

Por todos los aspectos mencionados es una gran preocupación conocer la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes en el servicio de crecimiento y desarrollo, a razón de las características de condiciones de salud, ambientales, de infraestructura y educación halladas y descritas anteriormente se optó por realizar la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?
-

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- Establecer la relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- Establecer la relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- Establecer la relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

1.4. Delimitantes de la investigación

Teórica

El presente trabajo de investigación se sustentó en los estudios sobre calidad en la atención de Avedis Donabedian y la teoría de enfermería sobre cuidado humanizado de Jean Watson, asimismo, para estudiar la variable calidad de atención de enfermería se utilizó el modelo Parasunaman mediante su método SERVQUAL; para la variable satisfacción de las madres se utilizó el instrumento de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, elaborado por Sivana Maque, Milzen y Tarraga Corrales, Carmen en

Arequipa, Perú en el año 2015. Los postulados mencionados sirvieron como base teórico-científico para la realización del presente estudio.

Temporal

La realización del presente trabajo de investigación ha tenido en cuenta el período comprendido entre setiembre a diciembre del 2023.

Espacial

El estudio se realizó en el puesto de salud Mollepata de nivel 1-2, que cuenta con una población adscrita de más de treinta mil habitantes de la zona norte de la ciudad de Ayacucho. El servicio de crecimiento y desarrollo se encarga de la atención integral niños menores de 12 años, con una población objetivo menor de 3 años.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio: Internacional y nacional

2.1.1. Antecedentes internacionales

MADERO, K. et.al (COLOMBIA - 2022), llevaron a cabo una investigación titulada "Percepción materna sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, Cartagena 2022". Su objetivo fue evaluar la satisfacción de las madres con la atención proporcionada por enfermería en el control de crecimiento y desarrollo. Utilizaron un enfoque cuantitativo descriptivo transversal, con una muestra de 604 madres de niños menores de 1 año. Se aplicó una escala tipo Likert para recolectar datos, encontrando que el 77% de las madres mostraron alta satisfacción general con las habilidades del personal de enfermería durante la atención. Los datos también revelaron altos niveles de satisfacción en las dimensiones de atención humana (76%), oportuna (78%), continua (72%) y segura (71%). Concluyeron que las habilidades y comportamiento del personal de enfermería influyen en la adherencia al programa y las recomendaciones derivadas de las evaluaciones de los niños en cada consulta.(15)

TOSIF, S. ET AL (AUSTRALIA - 2021), realizaron un estudio de revisión bibliográfica sobre "Evaluación de la calidad de la atención a los niños en los establecimientos de salud". El objetivo era evaluar las herramientas existentes para evaluar la calidad del cuidado infantil. Se revisaron cuarenta informes de calidad y 510 medidas de calidad según los estándares de la OMS. Las medidas de calidad oscilaron entre 291 (57,1%) y 208 (40,8%) y se encontró que se centraban en experiencias de atención, específicamente en la atención educativa, emocional y psicológica para niños y familias.(16)

BENÍTEZ, A (COLOMBIA - 2021), en su revisión bibliográfica "Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL, Colombia.2021", E objetivo principal fue conocer la percepción de la calidad de los servicios de salud a través del modelo SERVQUAL y su

viabilidad en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud, se realizó una búsqueda bibliográfica en Scopus y Dimension, se filtraron y se seleccionaron documentos duplicados, se utilizaron como criterios de exclusión los documentos que no fueron revisados y que no utilizaron el modelo SERVQUAL, finalmente seleccionando 148 documentos de análisis. Los resultados indican que las expectativas de los usuarios antes de recibir un servicio y las percepciones después de recibirlo generalmente difieren entre sí. esto sugiere que las expectativas de los usuarios de la atención médica no se cumplen. Además, las investigaciones han demostrado que existe una fuerte relación entre las expectativas del paciente sobre un proveedor en las dimensiones de seguridad/garantía y empatía. La revisión concluyó que la calidad percibida por el paciente es un constructo multidimensional que varía según las expectativas individuales del paciente relacionadas con factores como la edad, la educación, el nivel socioeconómico, el estilo de vida y las experiencias pasadas.(17)

RUIZ-CERINO, J. ET AL (MÉXICO - 2020), en su estudio “Abordando la calidad de enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en una institución pública, México-2020El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de enfermería por parte de las personas ingresadas en un centro de salud público mediante un estudio descriptivo transversal en una muestra por conveniencia de 90 pacientes mayores de 18 años. Para el muestreo se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, el cual arrojó los siguientes resultados en cuanto a la calidad de la enfermería, la mayoría de los pacientes refirieron estar satisfechos con la atención con un 67,8%, seguido de muy satisfechos con un 18,9%. Se concluyó que más de la mitad de los usuarios que participaron en este estudio calificaron como buena calidad del cuidado de enfermería.(18)

SUÁREZ, G (ECUADOR - 2018), en su estudio “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el CAI III, Milagro, Ecuador – 2018”. El objetivo fue conocer la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de atención ofrecida por el establecimiento de salud CAI III Milagro en el año 2018. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 370 personas a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Llegando a los siguientes

resultados, se reflejó un nivel medio de satisfacción. En definitiva, la calidad de atención del centro de salud CAI III según el modelo SERVQUAL es de satisfacción regular, porque los usuarios perciben falencias en la infraestructura del establecimiento de salud y la empatía del personal hacia los usuarios. De acuerdo a los resultados, es necesario implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio para que éste pase a ser de alta calidad a partir de lo habitual, generando satisfacción en la población.(19)

2.1.2. Antecedentes nacionales

CHAPARREA, Y (CUSCO - 2022), en su tesis “Satisfacción materna con la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Manco Ccapac del Cusco. 2022”. El objetivo fue evaluar la satisfacción materna con la atención en el ámbito del crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud Manco Ccapac. Mediante un estudio descriptivo y transversal con una muestra de 150 madres. Los resultados reflejaron que la dimensión de satisfacción con elementos concretos 56.7% están satisfechas, el 28% de las madres no están satisfechas, y si el 15.3% están completamente satisfechas, en cuanto a la confiabilidad las madres insatisfechas son 44.7%, luego completamente satisfechas 36% de madres y 19.3% de madres medianamente satisfechas, cuando se mide la respuesta, 45.3% de madres están insatisfechas, completamente satisfechas 40% y medianamente satisfechas 14.7% de madres, 46.7 % de los encuestados no están satisfechos con la seguridad, el 28.7% y el 24.7% están completamente satisfechos, están medianamente satisfechas, y en relación a la dimensión empatía, el 36.7% de las encuestadas refieren que están medianamente satisfechas, el 34% están insatisfechas y el 29.3% están completamente satisfechas.(20)

QUIZHPE, N (PIURA - 2022), en su tesis, “Calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres atendidas en Consuelo Velasco, nivel I-4 en el servicio de crecimiento y desarrollo, 2022”. El objetivo fue establecer la correlación entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción experimentado por las madres en el centro de atención al crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años. Utilizando un enfoque cuantitativo,

descriptivo-correlativo en la investigación, con un diseño no experimental, se tomó una muestra de 289 usuarios. Los resultados muestran que no existe relación significativa entre las variables calidad de la atención y satisfacción materna, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,039, lo que indica concordancia con la hipótesis general de la investigación. El estudio señala que no existe una relación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres que se atendieron en el área de crecimiento y desarrollo de niños y niñas menores de 5 años.(21)

CASTILLO, D (CAJAMARCA - 2021), El propósito de su investigación “Satisfacción y calidad de la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba 2021”. El objetivo fue determinar la correlación entre la satisfacción materna y la calidad de la atención prestada por las enfermeras. En un estudio descriptivo-correlación transversal con una muestra de 119 madres, se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario Mellano y el cuestionario Chabel y Chinchay, obteniendo los siguientes resultados: el 48,7% de las madres se mostró muy satisfecha, comparando las variables, se encontró que el 55,8% de las madres están muy satisfechas y reciben regularmente atención de alta calidad. La conclusión es que no existe relación significativa entre la satisfacción de las madres y la calidad del trabajo de enfermería ($p= 0,736$) en el consultorio externo de crecimiento y el desarrollo del centro de salud de Tacabamba – 2021.(22)

LOYOLA, B (LIMA - 2021), en su tesis “Calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años en el centro de salud Julio C. Tello, Lurín, 2021”. El objetivo fue determinar el impacto de la calidad del tratamiento en la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años con el servicio de crecimiento y desarrollo que brinda el establecimiento de salud Julio C. Tello del distrito de Lurín. Mediante una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal, nivel de correlación causal. El instrumento estuvo compuesto por dos cuestionarios, uno sobre calidad de atención y otro sobre satisfacción del usuario, y fueron administrados a $n = 203$ usuarios externos. Los resultados indican una correlación sustancial entre las medidas de calidad de la atención y la

satisfacción de la madre la cual es de 0.05 según la prueba chi-cuadrado de Pearson, y el coeficiente de correlación estuvo entre +0.70 y 1 (relación fuerte), 0.40 y 0, con los valores propios de Cramer 69 (asociación moderada), 0,20 a 0,39 (asociación débil), 0 a 0,19 (sin asociación), como capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, especificidad y empatía afectan la satisfacción materna. Se concluye que la calidad de atención en el Centro de Salud Julio César Tello de Lurín tiene un impacto favorable y modesto en la satisfacción de las madres con niños menores de 2 años que utilizan el programa de crecimiento y desarrollo.(23)

BARRIENTOS, M. PALOMINO, G (LIMA - 2020), en su investigación “Satisfacción relacionado a la calidad de atención a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto salud La Esperanza - Chilca, 2020”, El objetivo de esta investigación fue establecer la correlación entre la satisfacción y la calidad de la atención de enfermería brindada a las madres que acuden a la clínica Cred del puesto de salud La Esperanza – Chilca. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal para describir el fenómeno investigado. En total, se incluyeron 195 madres en la población. Los hallazgos indican una asociación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre la seguridad, la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y las características tangibles, y la provisión de atención humana, segura y oportuna por parte de los profesionales de enfermería. Los investigadores determinan que existe una correlación entre el nivel de satisfacción experimentado por las madres y la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería.(24)

MAMANI, S. QUISPE, C (CUSCO - 2020), en su estudio “Percepciones maternas sobre la calidad de la atención y satisfacción de la madre en el centro de salud Pfullpur, Condipampa – Cusco 2020, en el área de crecimiento y desarrollo”. El objetivo fue establecer la correlación entre la percepción de calidad y la satisfacción de las madres de niños inscritos en el programa de crecimiento y desarrollo. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional con un diseño no experimental, se realizó una investigación con una muestra de 177 mujeres. La metodología utilizada incluyó la aplicación de

una encuesta y la administración de dos cuestionarios en escala Likert para evaluar el nivel de calidad y satisfacción de las madres. Según los resultados: el 88,1% de las madres expresaron un nivel alto de satisfacción con la atención recibida, mientras que el 11,3% reportaron un nivel moderado de satisfacción. Además, el 86,4% de las encuestadas juzgaron que la calidad de la atención era alta, mientras que el 11,3% la consideró moderada. Concluyendo, se puede afirmar que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la percepción de calidad de la atención y la satisfacción de las madres con la atención brindada por el área CRED, como lo demuestra el valor p de 0,000.(25)

HUILLCA, L. VÍLCHEZ, M (MADRE DE DIOS - 2019), estudiaron la “Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio Cred – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019”. El objetivo de esta investigación fue establecer la correlación entre la satisfacción y la percepción de la calidad de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. En lo metodológico la investigación fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, no experimental, con una muestra de 172 madres. Se les aplicó una encuesta en línea para evaluar su satisfacción y percepción de la calidad de la atención. En los resultados en cuanto a la satisfacción materna, menos de la mitad de las mamás reportaron un grado moderado de satisfacción, mientras que una minoría considerable expresó una satisfacción pobre. Sin embargo, una proporción notable de madres reportaron una alta felicidad. Concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción materna y la sensación de calidad de la atención.(26)

2.1.3. Antecedentes regionales

FABIAN, E (HUANTA - 2019), en su estudio “Proceso de calidad y satisfacción del usuario de consultorio externo en el centro de salud Luricocha, Ayacucho 2019”, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consultorio externo, el estudio fue cuantitativo de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 274 usuarios mayores de edad que asisten a consulta. Los resultados muestran que

existe una correlación entre el proceso de calidad y satisfacción del usuario externo siendo positivo y considerable. Se encontró correlación entre proceso humano, proceso técnico-científico, proceso entorno y satisfacción del usuario externo. Concluye que, cuando el proceso de calidad aumenta la satisfacción del usuario externo también lo hace.(27)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo de calidad de la atención de salud de Avedis Donabedian

El modelo de Donabedian ha sido aplicado en distintos establecimientos de salud en todo el mundo, por ello, se lo considera como una de las máximas autoridades en el campo de la calidad del área de la salud.

En los años 80, Avedis Donabedian Caracterizó la calidad como la obtención de las mayores ventajas posibles de la atención médica, minimizando los riesgos para el paciente. Con esta idea, estableció una base común para evaluar la calidad en la atención médica. De hecho, en 1966, introdujo los conceptos de "estructura, proceso y resultado", que ahora forman el marco predominante para evaluar la calidad de la atención médica. En este modelo, la "estructura" se refiere a las características tangibles, la disposición y los diversos elementos del sistema de atención médica y su entorno. El "proceso" abarca las acciones realizadas para proporcionar atención a los usuarios. Por último, el "resultado" denota el resultado que a menudo se mide como una mejora en la salud. Cada uno de estos conceptos se desarrollará más a fondo. La estructura se refiere a las características específicas de los lugares donde se lleva a cabo el proceso de atención. Esto incluye los elementos físicos como el equipo, las instalaciones y el mobiliario, así como la cantidad y calidad de estos elementos. También tiene en cuenta los recursos humanos involucrados, incluida su distribución, número y habilidades técnicas. Además, se consideran las características generales de la organización. La evaluación del proceso implica juzgar si la atención se brinda en circunstancias que facilitan o impiden la prestación adecuada de los servicios. Los resultados de la atención infantil se refieren a las alteraciones específicas en el bienestar general del individuo o la comunidad que pueden estar directamente vinculadas con la prestación de servicios de atención de la salud. Esta

investigación ha hecho una importante contribución al mundo de la salud al examinar la naturaleza multifacética de la calidad (28,29).

2.2.2. El cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson.

El modelo de atención humana desarrollado por Jean Watson se centra en tres componentes esenciales: la mente, el cuerpo y el alma. Hace hincapié en el establecimiento de una relación de apoyo y confianza entre el cuidador y el individuo que recibe los cuidados. En este contexto, la disciplina de enfermería se caracteriza por su énfasis en los valores, la determinación y la dedicación a la prestación de cuidados. El objetivo principal es promover y mantener la salud, aliviar las enfermedades y crear un entorno propicio para una vida saludable en varias dimensiones (física, emocional, social y espiritual) con el objetivo de mejorar la calidad de vida general del individuo.

La calidad del cuidado es la esencia de la profesión de enfermería asegurando que cada uno de los usuarios reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más convenientes para otorgar una atención óptima.

Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano abarca el compromiso moral, la experiencia, la percepción y la conexión, orientando el trabajo de enfermería para satisfacer las necesidades del paciente y mejorar la calidad de vida. Finalmente, su teoría representa el compromiso profesional, factor motivador esencial en el cuidado; a través de estándares éticos, basados en un enfoque humanista, valoramos las necesidades individuales de los pacientes para satisfacerlas con intervenciones y actividades de enfermería. De acuerdo con lo anterior, la felicidad del paciente es un producto del cuidado y un mecanismo alfanumérico que indica la calidad del cuidado humanizado. El trabajo de Jean Watson eleva la comprensión de los profesionales sobre los factores humanos, lo que mejora el tratamiento(30–32).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad

Según Donabedian la calidad como una característica de la atención de salud que prestan los centros sanitarios. Puede alcanzarse en distintos grados y se caracteriza por maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para el usuario (18).

La calidad se refiere al acto de generar un alto estándar de bienes o servicios, asegurando que las tareas se ejecuten con precisión y satisfaciendo las demandas específicas del usuario. Sin duda, si las instituciones tuvieran conocimiento sobre las preferencias de los clientes, serían capaces de proporcionar bienes y servicios de alta calidad. (19).

Calidad de atención en el Perú

El elevado número de clínicas y consultorios médicos en relación con los hospitales a nivel del Perú muestra el servicio inadecuado que prestan los centros de salud Públicas a nivel nacional. En lugar de proporcionar más conocimientos y un mejor servicio, estas instituciones están sobrecargadas y son ineficientes. A nivel nacional, las instituciones de salud privadas superan a las estatales en eficiencia. La insatisfacción de los pacientes con el tratamiento del proveedor de atención médica también indica bajos estándares. Esta insatisfacción es causada por quejas reiteradas, mal trato, falta de compasión, comunicación insuficiente de ambas partes, información limitada, jerga técnica que el paciente no puede entender y falta de empatía. Los médicos del sector público que tratan a los pacientes del sector privado de manera diferente a veces son tildados de poco éticos. (20)

Características de la calidad de atención en salud

En el contexto de la calidad de la atención en salud en Perú, se destacan varias características importantes. En primer lugar, la calidad de la atención en salud se refiere a la capacidad de los sistemas de salud para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes, al mismo tiempo que cumplen con estándares éticos y profesionales. En Perú, los servicios de salud son

predominantemente públicos y están financiados por el gobierno, pero el sistema todavía presenta desigualdades geográficas y socioeconómicas significativas, lo que limita el acceso a servicios de atención de calidad, especialmente para las personas en áreas rurales y de bajos ingresos. A pesar de estas desigualdades, el gobierno peruano ha implementado políticas y programas para mejorar la calidad de atención en salud, el cual debe ser accesible, oportuno, continuo, integro mediante acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación, debe ser efectivo, satisfactorio y gratuito (21).

Instrumento para medir la calidad

es una metodología de investigación propia, introducida en 1988 por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Originario de Estados Unidos, su principal objetivo es evaluar el nivel de calidad del servicio. A lo largo de los años ha sufrido diversas alteraciones, modificaciones y mejoras. También se reconoce como una herramienta que permite examinar las características tanto cualitativas como cuantitativas del cliente, con el fin de conocer la opinión del usuario sobre el servicio prestado, así como los comentarios e ideas que pueda tener (19).

Dimensiones de calidad

Según El Modelo SERVQUAL refiere cinco dimensiones para la medición de la calidad de atención en salud.

1. **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales utilizados en la prestación de servicios de salud.
2. **Fiabilidad:** Implica la confiabilidad en la prestación de atención médica y la precisión en el diagnóstico y tratamiento.
3. **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta, la prontitud y eficiencia en la atención a las necesidades de los pacientes, así como la disposición para atender emergencias y proporcionar información oportuna.

4. **Seguridad:** referida a las características de la atención relacionadas con el conocimiento y habilidades de los trabajadores, así como la percepción del usuario de recibir una atención segura.
5. **Empatía:** Relacionado con el trato individual y la comprensión de las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes (19).

2.3.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario al recibir un servicio de calidad es un objetivo primordial. Esta satisfacción puede afectar varios aspectos, como la disposición a pagar por el servicio, la decisión de regresar a la misma institución para atención futura, la elección del lugar de atención, la recomendación del servicio a otros, y la voluntad de seguir las instrucciones médicas. No solo depende de la calidad del servicio recibido, sino también de las expectativas del usuario respecto a la atención. Además, factores como la accesibilidad, disponibilidad de recursos, eficacia de los cuidados, costo, información al paciente, competencia profesional y entorno terapéutico influyen significativamente en la satisfacción del paciente. (22).

Satisfacción del paciente

Es el resultado de la interacción entre los profesionales de salud y el individuo que recibe el tratamiento médico adecuado. Es una variable que afecta a la actitud del paciente y también determina su actitud hacia el profesional de salud. (23).

La satisfacción es un indicador que mide el nivel de calidad de la atención médica y es un factor muy valorado y significativo en el comportamiento de quienes buscan atención médica, entre ellos el acceso a los servicios, disposición de los recursos, el continuo cuidado de los pacientes para su recuperación, el costo del servicio.

La Clasificación de Resultados de Enfermería (NOC) proporciona indicadores para medir la satisfacción del paciente/usuario, que evalúa la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería, se tendrá en cuenta el acceso a la disponibilidad de suministros y equipos, conocimiento y la

experiencia de los profesionales de enfermería, la atención al paciente y a la familia,

El diagnóstico de enfermería es fundamental para brindar una atención integral al paciente, su familia y la comunidad. Para ello es necesario mostrar compasión, asegurar la prontitud, mantener la continuidad y priorizar la seguridad. El verdadero concepto de salud se alcanza cuando toda la población recibe una atención de salud óptima y suficiente que satisfaga eficazmente sus necesidades. (24).

Dimensiones de satisfacción

Según Wolf, y otros refieren 3 dimensiones de satisfacción del paciente entre ellos la cognitiva, afectiva, la competencia profesional las habilidades

Por otro lado, Mellado toma en cuenta cuatro dimensiones para la medición de la satisfacción de la madre:

1. **humana:** Se refiere al trato compasivo que reconoce las necesidades emocionales y psicológicas de la madre durante toda la atención médica (26).
2. **Segura:** Implica la protección de la madre y su hijo durante la atención médica, asegurando la prevención de riesgos, la gestión adecuada de la promoción de un entorno de atención libre de peligros para la salud (27).
3. **Oportuna:** Los servicios de salud deben brindarse rápidamente para garantizar la calidad de la atención (28).
4. **Continua:** La continuidad en la atención garantiza que el niño reciba una atención completa y coordinada durante su desarrollo y crecimiento del niño (28).

2.3.3 Crecimiento y desarrollo

El control de crecimiento y desarrollo, tiene como objetivo observar y evaluar de cerca el crecimiento y desarrollo adecuado de los niños. Implica involucrar activamente a la familia en este proceso e identificar cualquier desviación o riesgo potencial, así como detectar los signos tempranos de enfermedades. En

consecuencia, el resultado deseado por parte de la madre, el padre o el cuidador es una mejora en sus métodos de alimentación y cuidado como base inicial para fomentar el desarrollo infantil temprano (29).

En base a la norma técnica de salud para el seguimiento del crecimiento y desarrollo de niñas y niños de cinco años y menos. R.M- N° 537-2017/MINSA define al CRED como el conjunto de acciones periódicas y organizadas que realizan los profesionales de la salud, con el propósito de monitorear de manera efectiva y oportuna el progreso y avance del crecimiento y desarrollo del niño(a). (29).

Crecimiento

El crecimiento muscular en el ser vivo puede atribuirse a un aumento en el número de células (hiperplasia) o a un aumento en el tamaño de las células (hipertrofia). Este crecimiento está influenciado por varios factores, como la dieta, la cultura, el nivel socioeconómico, las emociones y la genética (29).

Desarrollo

Es un proceso dinámico en el que los organismos vivos desarrollan gradualmente la capacidad funcional de sus sistemas a través de la madurez, incluidos lo biológico, cognitivo, nutricional, sexual, artístico, ético y social. (29)

Importancia del control de crecimiento y desarrollo

El seguimiento del crecimiento y desarrollo es muy importante ya que ayudará a determinar si el crecimiento del niño es adecuado, es decir, si está ganando el peso y la talla requeridos para su edad. Asimismo, se evalúa el estado de salud del niño a través de un examen físico minucioso, las habilidades que desarrolla el niño de acuerdo a la edad. También se dan suplementos de hierro para la prevención o tratamiento de anemias, así como se descartan anemias y parasitosis. (29)

2.4. Definición de términos básicos

a. Calidad

Es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto para brindar un servicio con los mejores medios, infraestructura y materiales dando como resultado una atención rápida y eficaz.

b. Calidad de atención

Capacidad de los sistemas de salud para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes, al mismo tiempo que cumplen con estándares éticos y profesionales. (28)

Esto implica la disponibilidad de servicios, la equidad en el acceso, la implementación de estándares y protocolos clínicos, la capacitación del personal de salud y la gestión eficiente del sistema de salud. (1)

c. Satisfacción

Se refiere a la percepción positiva que tienen los pacientes sobre la atención recibida. Incluye aspectos como el trato humano, la prontitud en la atención, la continuidad y la percepción de seguridad durante la atención médica.(33)

d. Satisfacción de la madre

Se entiende por satisfacción de la madre a la evaluación positiva que ésta hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida. (34)

La satisfacción es un proceso racional, que depende en muchas ocasiones de diversos factores, tales como los valores de las personas, el ánimo, la cultura, la educación, las carencias propias de los usuarios, lo cual influye en que la satisfacción se demuestra de manera diferente entre distintos usuarios o incluso de manera distinta en el mismo usuario en momentos diferentes.(35)

e. Servicio de crecimiento y desarrollo

Referirse a la atención integral y continua que se brinda el profesional de enfermería a los niños para garantizar su crecimiento físico, emocional y cognitivo óptimo. Esto puede incluir controles de crecimiento, vacunación, atención preventiva y educación para padres sobre el desarrollo infantil. (3)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Hipótesis Específicas

- **H1:** Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- **H2:** Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- **H3:** Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.
- **H4:** Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

3.2 Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método y técnica	Escala	
Calidad de Atención	La disponibilidad de servicios, la equidad en el acceso, la implementación de estándares y protocolos clínicos, la capacitación del personal de salud y la gestión eficiente del sistema de salud.(1)	Es la evaluación de la madre sobre la atención recibida por el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo evaluado mediante el método SERVQUAL.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamiento ▪ Recursos materiales ▪ Limpieza y ventilación 	▪ 01 al 04	Método hipotético deductivo	Escala de Likert del 1 al 5, considerando 1 la más baja y 5 la más alta.	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención eficaz ▪ Cumplimiento del horario establecido 	▪ 05 al 09			
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad de la atención. ▪ Solución de problemas 	▪ 10 al 12.			
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Respeto por la privacidad ▪ Conocimiento 	▪ 13 al 16.			Escala de Likert
			Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés por el niño ▪ Trato amable y gentil ▪ Disposición para el dialogo 	▪ 17 al 21			

Satisfacción de la madre	La satisfacción del usuario es el grado en que un servicio o producto cumple con las expectativas. Este grado de satisfacción es la brecha entre el valor percibido y las expectativas previas al servicio.(33).	La madre evalúa el trato que recibió por parte del profesional de enfermería en el consultorio del CRED utilizando el instrumento de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, elaborado por Sivana, Milzen y Tarraga, Carmen, en el año 2015.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Información ▪ Amabilidad ▪ Interés 	▪ 01 al 09		Escala de Likert del 0 al 2, considerando 0 nunca y 2 siempre. Alta: 42-62 Media: 21-41 Baja: 0-20
			Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación ▪ Información ▪ Realización correcta del peso, talla, etc. 	▪ 10 al 18		
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cita para el siguiente mes. ▪ Muestra preocupación ▪ Deja indicaciones 	▪ 19 al 23		
			Segura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de espera ▪ Tiempo de atención ▪ Equipamiento ▪ Recursos materiales ▪ Limpieza y ventilación 	▪ 24 al 31		

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo porque empleo la recolección y el análisis de datos para responder a las interrogantes de estudio y probar hipótesis planteadas a través de datos estadísticos y mediciones numéricas (36).

El estudio no es experimental ya que observa las condiciones actuales y no puede controlar ni afectar directamente las variables. De corte transversal porque se describen variables, recolectan datos y su interrelación en un solo momento, en un tiempo único (37). Correlacional porque midió dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas. Los estudios correlacionales buscan examinar la relación o asociación entre diferentes eventos, determinando si están conectados o no relacionados(37).

El esquema corresponde a la siguiente figura:

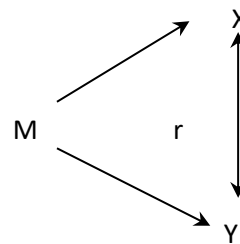
Dónde:

M: muestra

X: calidad de atención

r: relación

Y: satisfacción de la madre



4.2. Método de la investigación

El presente proyecto de investigación emplea la técnica deductiva hipotética, ya que deriva una conclusión particular válida a partir de hechos generales válidos.

4.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por madres de niños y niñas menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho 2023, siendo un total de 110 madres.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 86 madres de niños y niñas menores a 1 año que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho 2023, mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$N=110, Z^2 = 1.96, p = 0.5, q = 0.5, e^2 = 0.05$

Reemplazando:

$$n = \frac{110 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (110-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 86$$

Existen varias fórmulas para recolectar una muestra de la población que se va a investigar, que refleje la población (37).

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, a criterio El investigador elige la muestra por su facilidad de acceso en el muestreo por conveniencia (38).

- **Unidad de observación:** madres de niños y niñas menores de 1 año que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho 2023.

Criterios de Inclusión

- Madres de niños menores de 1 año que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.
- Madres que hayan acudido desde una segunda vez en adelante al servicio crecimiento y desarrollo.
- Madres sin limitaciones para comunicarse.

- Madres que acepten voluntariamente participar en el proyecto.

Criterios de Exclusión

- Madres de niños fuera del rango de edad de estudio que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata.
- Madres con niños que acuden por primera vez al servicio crecimiento y desarrollo del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata.
- Madres que no tengan la condición de salud y que las impida responder a los instrumentos.
- Madres que no acepten voluntariamente participar en el proyecto.

4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo

El puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata se ubica en la Provincia de Huamanga, Región Ayacucho a una altitud de 2868 m.s.n.m ubicado en Mollepata sector I S/n, es una institución de nivel I-2 la cual brinda atención ambulatoria en los servicios de crecimiento y desarrollo, inmunización, atención prenatal, salud bucal, salud mental y medicina a la población asegurada y pacientes transeúntes de otros centros de atención del MINSA, ESSALUD, fuerzas armadas, policiales y clínicas privadas. Realiza prestaciones de promoción, prevención y recuperación. El personal de salud provee una atención integral al usuario, conformado por médicos, enfermeras, obstetricas, psicólogo, odontólogo y técnicos de enfermería.

El servicio de crecimiento y desarrollo atiende una población estimada de 550 niños menores de 5 años, que inician su atención a los 3 días de nacido, según la norma técnica de atención del niño menor de 5 años. Cuenta con 02 consultorios físicos, con una demanda de atención de 25 niños por turno.

Se realizó las coordinaciones necesarias para contar con la autorización y apoyo de la jefa del puesto de salud, jefa del servicio de enfermería, personal de salud y sobre todo de la población de estudio para el desarrollo de la investigación, por lo que el área de estudio resultó accesible para las investigadoras.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

4.5.1. Técnica

En esta investigación, se aplicó la técnica de la encuesta a los participantes para recolectar datos de manera ordenada y sistemática que contribuyan al estudio y permitan caracterizar y proporcionar un número fijo de preguntas predeterminadas.

4.5.2. Instrumentos

Considerando la naturaleza del problema se utilizó los siguientes formularios:

Para la variable calidad se utilizó como instrumento el cuestionario del Modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988. Es un instrumento de escala múltiple, cuyas investigaciones demostraron que tiene alto nivel de fiabilidad y validez, incluye las cinco (5) dimensiones del servicio de la calidad, que permiten medir la brecha entre lo que el cliente espera del servicio y la forma en que lo percibe.

Los ítems del Cuestionario SERVQUAL son distribuidos y es como sigue:

Aspectos Tangibles: las instalaciones físicas, materiales de comunicaciones.
Preguntas del 01 al 04.

Fiabilidad: destreza y cuidado al brindar el servicio prestado en forma tal como se ofreció. Preguntas del 05 al 09.

Capacidad de respuesta: habilidad y voluntad de ayudar a los usuarios de manera rápida y oportuna. Preguntas del 10 al 12.

Seguridad: Brinda credibilidad, confianza y seguridad en el trato sin peligros ni problemas. Preguntas del 13 al 16.

Empatía: Implica pensar como el paciente o usuario y tratarlo como tal una atención personalizada. Preguntas del 17 al 21.

Con alternativas: totalmente desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Bajo: 21-48

Regular: 49-77

Alto: 78-105

La variable de satisfacción materna se evaluó mediante un cuestionario sobre satisfacción con el cuidado de enfermería en el servicio de crecimiento y

desarrollo. Este cuestionario fue desarrollado por Sivana Maque, Milzen Kell y Tarraga Corrales, Carmen Rosa en Arequipa – Perú (2015) para su investigación sobre “Características sociodemográficas y satisfacción con el cuidado de enfermería en cuidadores de niños menores de 5 años”. El cuestionario consta de 31 ítems, que miden cuatro dimensiones: humana (9 ítems), oportuna (9 ítems), continua (5 ítems) y segura (8 ítems). Cada ítem tiene tres opciones de respuesta: nunca (0), a veces (1) y siempre (2)

	ALTA	MEDIA	BAJA
Humana	13-18	7-12	0-6
Oportuna	13-18	7-12	0-6
Continua	8-10	5-7	0-4
Segura	12-16	6-11	0-5
Satisfacción de las madres	42-62	21-41	0-20

4.6. Análisis y procesamiento de datos

El presente estudio se ejecutó en base a un plan y cronograma de actividades, lo que permitió la recolección de información, una vez recabada se procedió a la creación de una base de datos en el paquete estadístico SPSS v. 27 y en una hoja de cálculo de Excel 2010, seguidamente los datos fueron procesados y presentados en tablas y gráficos, para el cual se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 en los que se relacionó las variables de acuerdo a los objetivos del estudio.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos hacia la persona de no maleficencia, principio que garantizo que su participación no generaría daño alguno; autonomía considerando que cada persona es libre de decidir su participación, así como de retirarse en cualquier momento, la aceptación de las entrevistadas fue evidenciada con el consentimiento informado; principios de beneficencia y el de justicia, ya que cada participante recibió un trato justo y sin discriminación, asegurando la confidencialidad y privacidad de la información brindada.

Así mismo, se solicitó el permiso correspondiente a la jefatura del puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata para el recojo de información, es así que la investigación cumplió con los criterios éticos académicos.

V.RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

CUADRO 5.1.1

Calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

	N°	%
Bajo	1	1,2
Regular	66	76,7
Alto	19	22,1
Total	86	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.1.1 respecto a la calidad de atención, se observó que del 100% (86) madres encuestadas, el 76,7% (66) madres manifiestan una calidad de atención regular, el 22,1% (19) una calidad de atención alto, mientras que el 1,2% (1) de madres manifiesta una calidad de atención bajo.

CUADRO 5.1.2

Satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

	N°	%
Baja	8	9,3
Media	71	82,6
Alta	7	8,1
Total	86	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.1.2 respecto a la satisfacción de la madre, se observó que del 100% (86) madres que acuden al consultorio CRED, el 82,6% (71) madres tienen una satisfacción media, el 9,3% (8) una satisfacción baja, mientras que el 8,1% (7) madres manifiesta una satisfacción alta.

5.2 Resultados inferenciales

CUADRO 5.2.1

Calidad de atención y satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
SATISFACCIÓN DE LA MADRE	Baja	N°	0	5	3	8
		%	0,0%	5,8%	3,5%	9,3%
	Media	N°	1	55	15	71
		%	1,2%	64,0%	17,4%	82,6%
	Alta	N°	0	6	1	7
		%	0,0%	7,0%	1,2%	8,1%
Total		N°	1	66	19	86
		%	1,2%	76,7%	22,1%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.2.1 respecto a la calidad de atención y satisfacción de la madre, se observó que del 100% (86), el 82,6% (71) madres manifiestan una satisfacción media, de los cuales el 64% (55) refieren una calidad de atención media y el 17,4% (15) una calidad de atención alta. Mientras que el 9,3% (8) madres refieren una satisfacción de nivel bajo, de los cuales el 5,8% (5) refieren una calidad de atención media y el 3,5% (3) una calidad de atención alto. Finalmente, el 8,1% (7) manifiestan una satisfacción de nivel alto, de los cuales 7% (6) madres refieren una calidad de atención media y 1,2% (1) una calidad de atención alto.

CUADRO 5.2.2

Calidad de atención y dimensión humana en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

		DIMENSIÓN HUMANA		
		Bajo	Medio	Total
CALIDAD DE ATENCIÓN	Bajo	N°	0	1
		%	0,0%	1,2%
	Medio	N°	29	37
		%	33,7%	43,0%
	Alto	N°	13	6
		%	15,1%	7,0%
Total		N°	42	44
		%	48,8%	51,2%
			86	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.2.2 respecto a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión humana, se observó que del 100% (86), el 76,7% (66) madres refieren una calidad de atención media, de los cuales 43% (37) refieren una satisfacción media en la dimensión humana, el 33,7% (29) una satisfacción baja. Mientras que el 22,1% (19) madres refieren una calidad de atención alto, de los cuales 15,1% (13) refieren una satisfacción baja en la dimensión humana y el 7% (6) una satisfacción media. Finalmente, el 1,2% (1) manifiesta una calidad de atención baja y una satisfacción media en la dimensión humana.

CUADRO 5.2.3

Calidad de atención y dimensión oportuna en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

		DIMENSIÓN OPORTUNA			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Bajo	N°	0	1	0	1
		%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
	Medio	N°	16	40	10	66
		%	18,6%	46,5%	11,6%	76,7%
	Alto	N°	5	12	2	19
		%	5,8%	14,0%	2,3%	22,1%
Total		N°	21	53	12	86
		%	24,4%	61,6%	14,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.2.3 respecto a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión oportuna, se observó que del 100% (86), el 76,7% (66) madres refieren una calidad de atención media, de los cuales 46,5% (40) refieren una satisfacción media en la dimensión oportuna, el 18,6% (16) una satisfacción bajo y el 11,6% (10) una satisfacción alta. Mientras que el 22,1% (19) madres refieren una calidad de atención alto, de los cuales 14% (12) refieren una satisfacción media en la dimensión humana, el 5,8% (5) una satisfacción baja y 2,3% (2) una satisfacción alta. Finalmente, el 1,2% (1) manifiesta una calidad de atención baja y una satisfacción media en la dimensión oportuna.

CUADRO 5.2.4

Calidad de atención y dimensión continua en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

		DIMENSIÓN CONTINUA				
		Bajo	Medio	Alto		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Bajo	N°	1	0	0	1
		%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
	Medio	N°	28	25	13	66
		%	32,6%	29,1%	15,1%	76,7%
	Alto	N°	7	9	3	19
		%	8,1%	10,5%	3,5%	22,1%
Total		N°	36	34	16	86
		%	41,9%	39,5%	18,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.2.4 respecto a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión continua, se observó que del 100% (86), el 76,7% (66) madres refieren una calidad de atención media, de los cuales 32,6% (28) refieren una satisfacción baja en la dimensión continua, el 29,1% (25) una satisfacción media y el 15,1% (13) una satisfacción alta. Mientras que el 22,1% (19) madres refieren una calidad de atención alto, de los cuales 10,5% (9) refieren una satisfacción media en la dimensión continua, el 8,1% (7) una satisfacción baja y 3,5% (3) una satisfacción alta. Finalmente, el 1,2% (1) manifiesta una calidad de atención baja y una satisfacción baja en la dimensión continua.

CUADRO 5.2.5

Calidad de atención y dimensión segura en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

		DIMENSIÓN SEGURA			
			Bajo	Medio	Total
CALIDAD DE ATENCIÓN	Bajo	N°	0	1	1
		%	0,0%	1,2%	1,2%
	Medio	N°	4	62	66
		%	4,7%	72,1%	76,7%
	Alto	N°	2	17	19
		%	2,3%	19,8%	22,1%
Total	N°	6	80	86	
	%	7,0%	93,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 1 año sector de Mollepata. Ayacucho, 2023.

En el cuadro 5.2.5 respecto a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión segura, se observó que del 100% (86), el 76,7% (66) madres refieren una calidad de atención media, de los cuales 72,1% (62) refieren una satisfacción media en la dimensión segura y el 4,7% (4) una satisfacción baja. Mientras que el 22,1% (19) madres refieren una calidad de atención alto, de los cuales 19,8% (17) refieren una satisfacción media en la dimensión segura y el 2,3% (2) una satisfacción baja. Finalmente, el 1,2% (1) manifiesta una calidad de atención baja y una satisfacción media en la dimensión segura.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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

Hipótesis General

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

			Correlaciones	
			Calidad de atención	Satisfacción de la madre
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,117
		Sig. (bilateral)	.	,285
		N	86	86
	Satisfacción de la madre	Coeficiente de correlación	-,117	1,000
		Sig. (bilateral)	,285	.
		N	86	86

Decisión: P valor > 0,05, P valor = 0,285. Se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Rho de Spearman = -0,117 □ correlación negativa muy débil.

P valor = 0,285 > 0,05 □ No existe relación entre las variables.

Conclusión:

No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Hipótesis Específicas**- Contratación de la hipótesis específica 1**

Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Correlaciones

			Calidad de atención	Dimensión humana
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	-,223
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	86	86
Dimensión humana	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	-,223	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	86	86

Decisión: P valor < 0,05, P valor = 0,039. Se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Rho de Spearman = -0,223 \square correlación negativa débil

P valor = 0,039 < 0,05 \square existe relación entre las variables.

Conclusión:

Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

- Contratación de la hipótesis específica 2

Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Correlaciones

			Calidad de atención	Dimensión oportuna
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	-,048
		Sig. (bilateral)	.	,660
		N	86	86
Dimensión oportuna	Dimensión oportuna	Coefficiente de correlación	-,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,660	.
		N	86	86

Decisión: P valor > 0,05, P valor = 0,660. Se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Rho de Spearman = -0,048 □ correlación negativa moderada

P valor = 0,660 > 0,05 □ No existe relación entre las variables.

Conclusión:

No existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

- Contratación de la hipótesis específica 3

Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

			Calidad de atención	Dimensión continua
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,047
		Sig. (bilateral)	.	,668
		N	86	86
	Dimensión continua	Coefficiente de correlación	,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,668	.
		N	86	86

Decisión: P valor > 0,05, P valor = 0,668. Se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Rho de Spearman = 0,047 □ correlación positiva moderada

P valor = 0,668 > 0,05 □ No existe relación entre las variables.

Conclusión:

No existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

- Contrastación de la hipótesis específica 4

Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

Correlaciones

			Calidad de atención	Dimensión segura
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	-,078
		Sig. (bilateral)	.	,477
		N	86	86
	Dimensión segura	Coefficiente de correlación	-,078	1,000
		Sig. (bilateral)	,477	.
		N	86	86

Decisión: P valor > 0,05, P valor = 0,477. Se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Rho de Spearman = -0,078 □ correlación negativa fuerte

P valor = 0,477 > 0,05 □ No existe relación entre las variables.

Conclusión:

No existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Respecto a la calidad de atención, el 76,7% madres manifiestan una calidad de atención regular, el 22,1% una calidad de atención alto, mientras que el 1,2% de madres manifiesta una calidad de atención bajo.

Los resultados encontrados en esta parte de la investigación difieren con lo reportado por CASTILLO, D (22), que encontró que el 55% de madres percibieron una calidad de atención baja.

Del mismo modo, MAMANI, S. QUISPE, C (25), en su estudio halló que el 86,4% de las madres presentan un nivel alto en la percepción de la calidad de atención, seguido de un 11,3% con un nivel moderado.

Por su parte, HUILLCA, L. VÍLCHEZ, M (26), en cuanto a la calidad de la atención de enfermería, menos de la mitad tiene una opinión relativamente buena, seguida de un gran número como negativa y un pequeño porcentaje como favorable.

Las investigaciones previas no coinciden con las conclusiones de la investigación actual, probablemente debido a la confiabilidad, elementos tangibles, capacidad de reacción, seguridad, etc. Evaluar la atención de enfermería en una institución de salud es difícil porque puede ser intangible, heterogénea, variar en el tiempo y estar dirigida a diferentes usuarios que evolucionan durante su atención y están influenciados por su contexto social, político, económico, científico y tecnológico. Por ello, se debe considerar a las mamás que califican la atención como mala o regular. Esto hace que la atención en salud sea susceptible de mejora a través de intervenciones efectivas enfocadas a fortalecer las capacidades y habilidades de los profesionales de enfermería, con base en la satisfacción de las madres, brindar una atención oportuna e integral y permitir el desarrollo pleno y óptimo de los hijos. Se identifican los posibles riesgos para intervenir a tiempo y evitar consecuencias y

complicaciones. La opinión de las mamás brinda información esencial sobre la calidad de la atención en salud, con el objetivo de satisfacer sus preferencias y superar sus expectativas.

En relación a la variable satisfacción de la madre, el 82,6% tienen una satisfacción media, el 9,3% una satisfacción baja, mientras que el 8,1% de madres manifiesta una satisfacción alta.

A diferencia de los resultados de CHAPARREA Y. (20), encontró que el 39,3% de las madres presentan un nivel de satisfacción completa sobre la atención de enfermería y 29,3% nivel de satisfacción media.

Por su parte, CASTILLO D. (22), manifiesta que encontró que el 48.7% de las madres están satisfechas con la atención del profesional de enfermería, el 43.7% están medianamente satisfechas y el 7.6% son malas.

De igual forma, MAMANI S, QUISPE B. (25), Se muestra que el 88,1% de las mamás están muy satisfechas con la atención de enfermería, el 11,3% moderadamente satisfechas.

Los estudios mencionados anteriormente no concuerdan con el presente estudio, pero es importante señalar que la satisfacción de la madre es el resultado de un proceso cognitivo de la información entre sus expectativas y los servicios de salud brindados. Además de estar relacionada positivamente con la eficiencia o productividad de la enfermera, la satisfacción e insatisfacción dependen en gran medida de la actitud del profesional de enfermería en la atención de calidad y se refleja cuando las expectativas de la madre se cumplen o superan, pues intervienen los factores humanos, la atención oportuna, continua y la seguridad del servicio de salud. La satisfacción de la madre es un eje importante de evaluación para la calidad de la atención de las instituciones de salud y se utiliza para corregir deficiencias y mejorar el crecimiento y desarrollo de las fortalezas del servicio en la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, el resultado de salud y la estructura física, humana y organizacional.

Respecto a la calidad de atención y satisfacción de la madre, del 86,6% de madres que manifiestan una satisfacción media, el 64% refieren una calidad de atención media. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo un Rho de

Spearman = -0,117 y un P valor = 0,285 el cual indica una correlación negativa muy débil, por lo tanto, se concluye que no existe relación entre las variables.

Sobre estos resultados podemos compararlos con los estudios realizados por QUIZHPE N. (21), Según los resultados de su investigación, no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables examinadas. El valor del coeficiente de correlación de Pearson de 0,039 sugiere que no existe asociación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción entre las madres que recibieron el servicio de crecimiento y desarrollo.

Por su parte, CASTILLO D (22), Según la encuesta realizada, el 55,8% de las madres se sienten satisfechas y reciben atención regular. La felicidad de las madres y la calidad del tratamiento de las enfermeras de la clínica de crecimiento y desarrollo no se relacionaron significativamente ($p= 0,736$).

Por el contrario, LOYOLA B (23), evidenció una relación positiva y moderada entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres con niños menores de 2 años en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Del mismo modo, BARRIENTOS, M. PALOMINO, G (24), en su tesis encontró un nivel de significancia = 0.00, que demostró que existe relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención del profesional de enfermería.

Así mismo, HUILLCA, L. VÍLCHEZ, M (26), obtuvieron como resultados que sí existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de las madres y la percepción de la calidad de atención.

El estudio explora la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres en los servicios de crecimiento y desarrollo infantil, abordando la creciente insatisfacción en los centros de salud públicos. La investigación sugiere que no existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el puesto de salud San Juan de la Frontera en Mollepata. El estudio también destaca la importancia de comprender la satisfacción de los usuarios, ya que está influenciada por factores subjetivos como creencias y perspectivas. Los hallazgos sugieren la necesidad de estrategias para mejorar el servicio, incluyendo asegurar una atención oportuna, de calidad y accesibilidad. Esto incluye escuchar a las madres, mantener

vínculos específicos con los proveedores de salud, cumplir con las citas de control y brindar información esencial para el cuidado y desarrollo infantil.

En relación a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión humana, en relación a las madres con calidad de atención media, el 43% refieren una satisfacción media, el 33,7% una satisfacción baja, mientras que del 22,1% que refieren una calidad de atención alta. Sometiendo las variables a la prueba estadística, se obtuvo un Rho de Spearman = -0,223 y un P valor = 0,039 el cual indica una correlación negativa débil y se concluye que existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre.

Resultado similar a los hallados por BARRIENTOS, M. PALOMINO, G (24), encontró que la atención humana del profesional de enfermería se encuentra en un 58,5% de dar siempre un trato respetuoso a la madre, un 49,7% de brindar siempre consuelo, un 50,8% de brindar siempre privacidad, un 57,4% de llamar a la madre por su nombre y un 67,7% de mantener una relación cercana. En su tesis, REQUE L (38) descubrió que el 93% estaba insatisfecho con el componente humano, el 6,3% estaba medianamente satisfecho y el 0,7% estaba satisfecho.

Los resultados de la investigación anterior coinciden con nuestra investigación, encontrando una satisfacción media en la dimensión humana, que se refiere al trato humanista del cuidado y es descrito por Donabedian como un cuidado "individualizado y personalizado". Peplau afirma que para establecer una relación terapéutica se necesita una comunicación adecuada y empática al inicio y al final del cuidado.

Adicionalmente, se debe considerar la filosofía de calidad del cuidado, que integra el componente humano para una práctica profesional competente y responsable al conocer y tratar al individuo. En todas las fases de la atención de crecimiento y desarrollo, las enfermeras deben respetar los derechos y la dignidad de la madre y el niño. La madre valora las habilidades de interacción personal de la enfermera, como presentarse por su nombre al inicio de la atención, saludar a la madre y al niño, llamarlos por su nombre, tratarlos con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una comunicación clara y de fácil comprensión, respetar su privacidad durante los procedimientos,

escuchar sus dudas y establecer una comunicación honesta, y utilizar un lenguaje.

Sobre la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión oportuna, del 76,7% de madres que refieren una calidad de atención media, el 46,5% refieren una satisfacción media, el 18,6% una satisfacción bajo y el 11,6% una satisfacción alto en la dimensión oportuna. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo un Rho de Spearman = -0,048 y un P valor = 0,660 que indica una correlación negativa moderada y se concluye que no existe relación entre las variables.

Las teorías de la dimensión oportuna requieren que las enfermeras se conecten física y personalmente con las madres y los niños. La enfermera debe priorizar el diagnóstico, emitir juicios y actuar rápidamente en situaciones normales o de emergencia. La dimensión oportuna de Donabedian ofrece la "atención eficaz, en un tiempo establecido y con una evaluación exhaustiva", reducir el tiempo de espera y eliminar las barreras administrativas, asegurando la calidad y la calidez del tratamiento. Esto permite lograr los resultados previstos, que pueden no resolver el problema de salud, pero pueden prevenir efectos significativos y permanentes o la muerte.

A razón sobre calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión continua, del total de madres que refieren una calidad de atención media, el 32,6% refieren una satisfacción baja, el 29,1% una satisfacción media y el 15,1% una satisfacción alta. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo un Rho de Spearman = 0,047 y un P valor = 0,668 indicando una correlación positiva moderada y arribando a la conclusión que no existe relación entre las variables. Al respecto Donabedian llama a la dimensión continua "atención ininterrumpida", lo que explica estos resultados. Capacidad de los proveedores de atención médica para mantener la calidad a largo plazo. Asegurar que los recursos y la competencia del profesional de enfermería les permitan brindar servicios de alta calidad de manera continua, basándose en la programación de citas, el mantenimiento de registros y las instrucciones escritas a la madre. Esto incluye el uso de tecnología como los sistemas de información de registros médicos electrónicos para permitir que la madre cuide a su hijo desde cualquier lugar.

Dorotea Orem señala que la base de la enfermería es la identificación continua de las necesidades de las personas, creando una continuidad de actividades y acciones para la mejora continua para cerrar las brechas de calidad de la atención.

Respecto a la calidad de atención y la satisfacción de la madre en su dimensión segura, del 76,7% madres que refieren una calidad de atención media, el 72,1% refieren una satisfacción media y el 4,7% una satisfacción baja, mediante el análisis estadístico se obtuvo un Rho de Spearman = -0,078 y P valor = 0,477 que indica una correlación negativa fuerte y concluyendo que no existe relación entre las variables.

Resultado similar al estudio de CHAPARREA Y. (20) Según hallazgos, el 46,7% de las madres cuyos hijos visitan la clínica de crecimiento y desarrollo expresan insatisfacción con el aspecto de seguridad, mientras que el 24,7% reporta un nivel moderado de satisfacción.

En contraste, GARCÍA E (39) afirma en su investigación que el 71% de los papás expresan satisfacción con respecto a la "seguridad", mientras que el 29% expresa insatisfacción.

Donabedian define la dimensión segura como el cuidado "libre de riesgos físicos, psicológicos y ambientales" y la calidad del entorno físico en el que se cuida a los niños y la reducción a un mínimo aceptable del riesgo de causar daños innecesarios. Describe un conjunto de actividades organizadas que permiten establecer entornos de cuidado seguros de forma constante y sostenible y prevenir la ocurrencia de Florence Nightingale también señala que el entorno puede mejorar o perjudicar la salud de las personas, y la enfermera puede regularlo en beneficio de la madre y el niño.

6.3. Responsabilidad ética

En la presente investigación se consideró la veracidad, para lograr informar de manera clara y concisa a los participantes todo lo relacionado al tema de investigación, considerando a la persona (madre) como un ser autónomo, único

y libre, que tiene el derecho y la capacidad de tomar la propia decisión de participar en la investigación; previa información brindada el cual es evidenciado a través del consentimiento informado, garantizando la protección de su dignidad.

Los criterios éticos desde el inicio se realizaron cumpliendo la normativa vigente de la Universidad Nacional del Callao que incluyo el mantenimiento de la confidencialidad en el tratamiento de los datos, evitando en todo momento sesgar la información dada con el fin de proporcionar resultados confiables que puedan tener un claro perfil sobre el problema de estudio, de igual forma se realizó las citas y las referencias teniendo en cuenta el estilo Vancouver.

Una vez culminado el estudio se benefició a las madres brindándoles información sobre sus derechos y deberes como pacientes y la importancia del control de crecimiento y desarrollo.

VII. CONCLUSIONES

1. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. A través del análisis estadístico del total de madres encuestadas respecto a la calidad de atención y satisfacción de la madre, del 86,6% de madres manifiestan una satisfacción media, el 64% refieren una calidad de atención media. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo Rho de Spearman = -0,117 y un P valor = 0,285 el cual indica una correlación negativa muy débil.
2. Se determino que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. A través del análisis estadístico sobre la calidad de atención y la dimensión humana, el 43% refieren una satisfacción media y el 33,7% una satisfacción baja en la dimensión humana. Sometiendo las variables a la prueba estadística, se obtuvo Rho de Spearman = -0,223 y un P valor = 0,039 el cual indica una correlación negativa débil.
3. Se determino que no existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. A través del análisis estadístico sobre la calidad de atención y la dimensión oportuna, el 46,5% refieren una satisfacción media en la dimensión oportuna, el 18,6% una satisfacción bajo y el 11,6% una satisfacción alta. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo un Rho de Spearman = -0,048 y un P valor = 0,660 que indica una correlación negativa moderada.
4. Se concluye que no existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la

Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. A través del análisis estadístico sobre la calidad de atención y la dimensión continua, el 32,6% refieren una satisfacción baja, el 29,1% una satisfacción media y el 15,1% una satisfacción alta en la dimensión continua. Al someterlo a la prueba estadística se obtuvo un Rho de Spearman = 0,047 y un P valor = 0,668 indicando una correlación positiva moderada.

5. Se determinó que no existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. A través del análisis estadístico sobre la calidad de atención y la dimensión segura, el 72,1% refieren una satisfacción media y el 4,7% una satisfacción baja en la dimensión segura. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un Rho de Spearman = -0,078 y P valor = 0,477 que indica una correlación negativa fuerte.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Involucrar a la alta dirección de toda institución que pretenda alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de la calidad de atención en relación de las dimensiones humana, continua, oportuna y segura. implementando un plan de mejora institucional, que contempla capacitaciones periódicas sobre satisfacción de los usuarios y calidad de la atención de enfermería, realizadas trimestral o semestralmente en diversos centros de salud de la región y el país, las autoridades pueden evaluar los avances en materia de satisfacción de los usuarios y el mejoramiento de los servicios de salud en estos establecimientos.
2. Comprometer a las instituciones de formación de profesionales de la salud, en la formación de calidad en el cuidado de la salud de sus estudiantes como medio principal de proporcionar cuidados y atención. Esto se puede lograr mediante la formación continua sobre la calidad de la atención de enfermería y la realización de investigaciones para mejorar la comprensión en estas áreas.
3. Implementar iniciativas de mejora continua en la atención de enfermería que prioricen el fortalecimiento de las competencias técnico-científicas y enfatizen también las demás dimensiones examinadas, como el aspecto humano, la oportunidad, la continuidad, la seguridad y la calidad de la atención compasiva. Estas acciones deben basarse en los hallazgos derivados de la investigación.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Calidad de la atención [Internet]. [citado 7 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención [Internet]. Organización Panamericana de la Salud; 2018 [citado 7 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49549>
3. 2197.pdf [Internet]. [citado 8 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2197.pdf>
4. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima [Internet]. enero de 2022 [citado 7 de mayo de 2023];22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Dios P por JG de. Cien años de Avedis Donabedian y calidad asistencial [Internet]. [citado 7 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://www.pediatribasadaenpruebas.com/2019/10/cien-anos-de-avedis-donabedian-y.html>
6. Henao CM, Fernández DYB. Factores sociales y demográficos relacionados con la asistencia al programa de crecimiento y desarrollo.(Social and demographic factors related to assistance to the growth and development)(Os fatores sociais e demográficos associados à participação para. CES Salud Pública. 16 de octubre de 2013;4(1):4-11.
7. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 7 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
8. Nieto Armas JG, Sánchez Luna LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Univ Priv Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 7 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
9. 077. R.M. 519-2006-MINSA Sistema de gestión de la calidad.pdf [Internet]. [citado 7 de mayo de 2023]. Disponible en: https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/077.%

20R.M.%20519-2006-

MINSA%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf

10. Quevedo Saldaña DA. Factores que intervienen en el incumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de dos años Centro Materno Infantil Tablada de Lurín Lima - 2014. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2015 [citado 30 de abril de 2024]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13550>
11. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 28 de junio de 2019;304-11.
12. Carmen Veliz VJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. *Univ Priv Norbert Wien* [Internet]. 24 de mayo de 2018 [citado 16 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1692>
13. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. octubre de 2019;36(4):620-8.
14. Zafra-Tanaka JH, Veramendi-Espinoza L, Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*. enero de 2015;76(1):87-8.
15. Zambrano KPM, Anaya YMM, Camargo SAG, Correa LML. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. *Investig En Enferm Imagen Desarro* [Internet]. 19 de enero de 2023 [citado 18 de abril de 2024];25. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
16. Quach A, Tosif S, Nababan H, Duke T, Graham SM, Were WM, et al. Assessing the quality of care for children attending health facilities: a systematic review of assessment tools. *BMJ Glob Health*. octubre de 2021;6(10):e006804.
17. Riaño AMB. Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Mediante el modelo.
18. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*. 30 de junio de 2020;(14):1-9.

19. Lima GJS. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD CAI III, MILAGRO 2018.
20. Yanet_Tesis_bachiller_2022.pdf [Internet]. [citado 13 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yanet_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Herrera MP, Mariela C. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
22. TESIS- DANIEL ANTONY CASTILLO CHUNG.pdf [Internet]. [citado 13 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5145/TESIS-%20DANIEL%20ANTONY%20CASTILLO%20CHUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Angulo L, Nataly B, Castillo Z, Jaime A. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.
24. 2EN.CDN019B25.pdf [Internet]. [citado 13 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6847/2EN.CDN019B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Sandy_Tesis_Licenciatura_2022.pdf [Internet]. [citado 13 de mayo de 2023]. Disponible en: http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/6160/Sandy_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Huillca Bautista LM. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. 1 de junio de 2022 [citado 15 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27114>
27. Huarcaya F. MAESTRO DE GESTION EN SALUD.
28. Frenk J. Avedis Donabedian. Salud Pública México. noviembre de 2000;42:556-
29. Stanescu CLV. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS Maritza Torres Samuel.
30. JEAN WATSON :: HISTORIA DE LA ENFERMERÍA [Internet]. [citado 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://historia-de-enfermeria8.webnode.mx/personajes-importantes-de-la-enfermeria2/jean-watson/>
31. Orega Villanueva E. Modelo humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado. Recer Dipòs Recer Catalunya [Internet]. 31 de mayo de 2018 [citado 15 de mayo de 2023]; Disponible en: <http://repositori.uic.es/handle/20.500.12328/917>

32. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enfermeria Hered. 20 de febrero de 2017;9(2):133.
33. Mateo JP. El viaje del cliente. 2020 [citado 15 de mayo de 2023].
 Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? [Infografía]. Disponible en: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>
34. Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med 1982. 1982;16(5):577-82.
35. Rodríguez C. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. 2002;
36. sampieri-capc3adtulo-i-enfoques-de-investigacic3b3n.pdf [Internet]. [citado 21 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://metodologiayproyectos.files.wordpress.com/2015/04/sampieri-capc3adtulo-i-enfoques-de-investigacic3b3n.pdf>
37. 1-4-HERNÁNDEZ SAMPIERI.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	VALOR FINAL	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL DEL ESTUDIO</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023? • ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. - Describir la relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión humana de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023. - Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión oportuna de la 	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de Atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía.</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Bajo: 21-48</p> <p>Regular: 49-77</p> <p>Alto: 78-105</p>	<p>DISEÑO METODOLÓGICO</p> <p>El enfoque es cuantitativo porque emplea datos estadísticos y mediciones numéricas. No experimental porque se observan situaciones ya existentes. De corte transversal porque se describen variables,</p> <p>Correlacional porque medirá dos o más variables.</p> <p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estará conformada por madres de niños menores de 1 año siendo un total de 110 madres.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida por 86 madres de niños y niñas menores de 1 año, aplicando la siguiente formula:</p> $n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$ <p style="text-align: center;">n= 86</p> <p>TÉCNICA</p> <p>La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Para la variable calidad se</p>

<p>Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023? • ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023? 	<p>Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>- Describir la relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>- Describir la relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p>	<p>satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>- Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión continua de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p> <p>- Existe relación entre la calidad de la atención y la dimensión segura de la satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud San Juan de la Frontera de Mollepata, Ayacucho – 2023.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de la madre</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana</p> <p>Oportuna</p> <p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p>Alta: 42-62</p> <p>Media: 21-41</p> <p>Baja: 0-20</p>	<p>El presente proyecto de investigación responde al método hipotético deductivo, ya que de datos generales validos se obtiene una conclusión específica valida.</p>	<p>utilizará como instrumento el cuestionario del Modelo Servqual elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988.</p> <p>Para la variable satisfacción de las madres se utilizará el cuestionario fue elaborado por Sivana Maque, Milzen Kell y Tarraga Corrales, Carmen Rosa en Arequipa – Perú (2015).</p>
---	--	--	--	--	--	---



ANEXO 2

Instrumentos validados

Calidad de atención

Estimado participante previo un cordial saludo, desarrolle el siguiente formulario de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de crecimiento y desarrollo. Muchas gracias por su participación. SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERÁ UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Considerar que (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ASPECTOS TANGIBLES						
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.					
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud es visualmente atractiva.					
3	Las enfermeras del consultorio					

	de crecimiento y desarrollo del del puesto de salud tienen uniforme que las identifique.					
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del del puesto de salud, los materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos.					
FIABILIDAD						
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, evitan reprogramar las citas pactadas.					
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del					

	consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución					
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles					
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, concluyen la atención en el tiempo de 30 a 45 minutos.					
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, mantienen sus registros (historias					

	clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	La atención en el servicio fue rápida.					
11	El tiempo que usted espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto.					
12	Cuándo usted presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud.					
SEGURIDAD						
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, el comportamiento de las					

	enfermeras, a usted le transmite confianza					
14	Usted se siente segura de los procedimientos que se les va a realizar a su hijo (a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud.					
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.					
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud.					

EMPATIA						
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.					
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios					
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y					

	espiritual los usuarios).					
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.					
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades (requerimientos de salud) específicas de su hijo (a).					

Gracias por su participación



SATISFACCIÓN DE LA MADRE

INSTRUCCIONES A continuación encontrara una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de Crecimiento y desarrollo deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	ITEMS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
HUMANA				
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.			
2	La enfermera llama al niño o niña por su nombre			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño o niña durante la atención.			
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
6	La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.			
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a.			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta.			
OPORTUNA				
10	Pesan y tallan a su niño/a.			
11	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a.			

12	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.			
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.			
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
CONTINUA				
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño/a.			
22	La enfermera le da fecha para su próximo control.			
23	La enfermera le entrega indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
SEGURA				

24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.			
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30-45 min).			
29	El consultorio mantiene ventilación e iluminación adecuada.			
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.			

Gracias por su participación

ANEXO 3



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba mis atentos saludos, con el debido respeto me presento a usted, nuestros nombres son Ivonne Nadia Bautista Condori y Nora Ríos Achulli, estudiantes de la especialidad Crecimiento, desarrollo del niño y estimulación de la primera infancia de la Universidad Nacional Del Callao. En la actualidad nos encontramos realizando la investigación “Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera Mollepata, Ayacucho – 2023”. Con su valiosa colaboración será parte de un proceso de entrevista y aplicación de algunos test, su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Gracias por su colaboración

Yo.....

con número de DNI: acepto participar en el estudio “Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de la madre en el servicio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud San Juan de la Frontera Mollepata, Ayacucho – 2023”

Día: .../...../.....

Firma y huella

ANEXO 4

BASE DE DATOS PAQUETE ESTADISTICO SPSS

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda	
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
37	B16	Numérico	8	0	Oportuna 16	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	B17	Numérico	8	0	Oportuna 17	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	B18	Numérico	8	0	Oportuna 18	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	B19	Numérico	8	0	Continua 19	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	B20	Numérico	8	0	Continua 20	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	B21	Numérico	8	0	Continua 21	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	B22	Numérico	8	0	Continua 22	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	B23	Numérico	8	0	Continua 23	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	B24	Numérico	8	0	Segura 24	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	B25	Numérico	8	0	Segura 25	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47	B26	Numérico	8	0	Segura 26	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
48	B27	Numérico	8	0	Segura 27	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
49	B28	Numérico	8	0	Segura 28	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
50	B29	Numérico	8	0	Segura 29	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
51	B30	Numérico	8	0	Segura 30	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
52	B31	Numérico	8	0	Segura 31	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
53	Calidad	Numérico	8	0	Calidad de aten...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
54	satisfaccion	Numérico	8	0	Satisfaccion de...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
55	humana	Numérico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
56	oportuna	Numérico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
57	continua	Numérico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
58	segura	Numérico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
59											
60											

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda					
: A13 4 Visible: 58 de 58 variables															
	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	B1	B2	B3	B4	B5	B6
1	3	1	1	1	3	3	3	3	5	0	0	2	2	2	2
2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	0	0	0	0	1	1
3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	2
4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	0	0
5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	0	0
8	5	3	3	3	3	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	2	2	2
12	3	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	0
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	2	2	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	0	0	0	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	2	2	2	2

ANEXO 5

Pruebas de confiabilidad de los instrumentos calidad del servicio y satisfacción de la madre

ANEXO 5.1

Valores del Alfa de Cronbach

Valores	Descripción
1.00	Confiabilidad perfecta
0.72 – 0.99	Excelente confiabilidad
0.66 – 0.71	Muy confiable
0.60 – 0.65	Confiable
0.54 – 0.59	Confiabilidad baja
0.00 – 0.53	Confiabilidad nula

Fuente: Cabanillas Alvarado Gualberto (2004)

Para poder saber si las variables calidad del servicio y satisfacción de la madre son confiables nos apoyaremos en la tabla de Valores de alfa de Cronbach propuesto por Cabanillas G (2004).

-Variable: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	21

Según la evaluación Alfa de Cronbach el instrumento que evalúa la variable calidad de atención tiene una puntuación 0,960 el cual representa una muy alta confiabilidad.

-Variable: Satisfacción de la madre

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	31

Según la evaluación Alfa de Cronbach el instrumento que evalúa la variable satisfacción de la madre tiene una puntuación 0,953 el cual representa una muy alta confiabilidad.

ANEXO 6

Pruebas de Normalidad

En la presente investigación para conocer la normalidad de las variables y dimensiones, se realizó la prueba de normalidad respectiva a cada una de ellas, obteniendo los resultados que figuran en la siguiente tabla. Para este caso empleamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque el tamaño de la muestra fue de 86 ya que según la teoría se utiliza esta prueba cuando el tamaño de la muestra es mayor de 50.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,463	86	,000	,570	86	,000
Satisfacción	,472	86	,000	,407	86	,000

Para realizar la prueba de normalidad se consideró a Kolmogorov-Smirnov por ser la muestra mayor a 50, obteniéndose un nivel de significancia de 0,000 para la variable calidad de atención y 0,000 para la variable satisfacción de la madre, teniendo ambos una significancia menor a 0,05, se rechazó la H_0 se aceptó la H_1 , por lo tanto, al tener los datos una distribución no normal o no paramétrica, se llegó a la conclusión de usar la prueba de Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis planteada.