UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS:

Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho

Para optar el grado académico de:

MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:
Bach. Maria Elena GALINDO CONDOR

ASESOR:
Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA

AYACUCHO - PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mi madre y familia, a Dios por guiar mi camino a concretar un paso más que redundará en el ejercicio de mi profesión al servicio de la infancia.

María Elena.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Alma Mater, por acogerme en sus aulas para mi formación profesional.

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, quienes me guiaron en mi aprendizaje continuo.

A mi asesor Dr. Emilio Germán Ramírez Roca por hacer posible la culminación de la presente investigación y obtener el grado académico de maestra en Gerencia en Servicios de Salud.

A la Dirección del Hospital de Apoyo San Miguel por brindarme las facilidades para hacer posible la ejecución del trabajo de investigación.

A todas las madres que acudieron al consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel por su colaboración, paciencia y participación en la ejecución del presente estudio.

ÍNDICE GENERAL

		Pág.
ÍNDICE DE TABLAS		**V**
ÍNDICE DE ANEXOS		**VI**
RESUMEN		**VII**
ABSTRACT		**VIII**
I.	**INTRODUCCIÓN**	**9**
II.	**MARCO TEÓRICO**	**17**
2.1.	Antecedentes	17
2.2.	Bases teóricas	222
2.3.	Satisfacción	24
2.4.	Modelo SERVQUAL	26
2.5.	Definición de términos básicos:	28
III.	**MATERIALES Y MÉTODOS**	**29**
3.1.	Enfoque de investigación	29
3.2.	Tipo de investigación	29
3.3.	Nivel de investigación	29
3.4.	Diseño de la investigación	29
3.5.	Población y muestra	30
3.6.	Tipo de muestreo	30
3.7.	Criterios de selección	30
3.8.	Unidad de análisis	31
3.9.	Técnicas e instrumentos	31
3.10.	Procedimiento de recolección de datos	33
3.11.	Procesamiento y Análisis de los datos.	34
3.12.	Consideraciones éticas.	34
IV.	**RESULTADOS**	**35**
V.	**DISCUSIÓN**	**41**
CONCLUSIONES		**47**
RECOMENDACIONES		**48**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		**49**
ANEXOS		**53**

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Evaluación de la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 35

Tabla 2 Evaluación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 36

Tabla 3 Evaluación de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 37

Tabla 4 Evaluación de la calidad de atención en su dimensión seguridad y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 38

Tabla 5 Evaluación de la calidad de atención en su dimensión empatía y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 39

Tabla 6 Evaluación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023. 40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia…….. **54**

Anexo 2. Operacionalización de variables…… **56**

Anexo 3. Instrumento para la recolección de datos…….. **58**

Anexo 4: Factores sociodemográficos de madres de niños menores de 5 años…… **61**

Anexo 5: Satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención **61**

Anexo 6: Satisfacción de los usuarios en cuant a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención…… **62**

Anexo 7: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención…….. **62**

Anexo 8: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión seguridad de la calidad de atención…… **63**

Anexo 9: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión empatía de la calidad de atención…… **63**

Anexo 10: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención…… **64**

Anexo 11: Prueba de normalidad……..**64**

Anexo 12: Carta de Autorización…..**65**

Anexo 13: Consentimiento Informado…… **66**

RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio Crecimiento y Desarrollo del Niño y la Niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho 2023. Para tal fin se desarrolló una investigación de carácter no experimental, de tipo descriptivo y a la vez correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario: SERVQUAL. La población total fue de 489 madres y la muestra estuvo constituida por 215 madres de niños menores de 5 años que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital de Apoyo San Miguel. Los resultados muestran que el 60,5% de las madres están satisfechas y el 39,5% se encuentran insatisfechas. Por otro lado, se encontró asociación entre la satisfacción y las dimensiones de fiabilidad de la calidad de atención (p=0,002); seguridad (p=0,003) y aspectos tangibles (p=0,012); no encontrando asociación en la dimensión de capacidad de respuesta (p=0,942) y empatía (p=0,060). Se concluye que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel.

Palabras clave: CRED, SERVQUAL, satisfacción, calidad de atención.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between the dimensions of quality of care and the satisfaction of mothers in the Child Growth and Development Clinic for Children Under 5 Years of Age at the San Miguel Support Hospital in Ayacucho 2023. To this end, a non-experimental, descriptive, and correlational study was conducted. The technique used was a survey, and the SERVQUAL questionnaire was used as an instrument. The total population was 489 mothers, and the sample consisted of 215 mothers of children under 5 years of age who attended the Growth and Development Clinic at the San Miguel Support Hospital. The results show that 60.5% of the mothers are satisfied and 39.5% are dissatisfied. On the other hand, an association was found between satisfaction and the dimensions of reliability of the quality of care (p = 0.002); security (p = 0.003) and tangible aspects (p = 0.012); No association was found in the dimensions of responsiveness (p=0.942) and empathy (p=0.060). It is concluded that there is a significant relationship between the dimensions of quality of care and the satisfaction of mothers of children under 5 years of age treated at the CRED clinic of the San Miguel Support Hospital.

Keywords: CRED, SERVQUAL, satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud, es el nivel de atención proporcionado a la población con el objetivo de mejorar resultados óptimos en la salud. Esta atención está centrada en los pacientes y busca alcanzar las metas sanitarias, en el menor tiempo, utilizando recursos adecuados; considerando la seguridad, el momento oportuno, con igualdad [1].

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), calidad de atención, es el nivel de los establecimientos de salud cumplen con las expectativas de los usuarios, de manera eficaz, segura, centrada en sus necesidades y acorde a sus exigencias [2].

En la supervisión del crecimiento y desarrollo de niños menores de cinco años se tiene en cuenta a los que estén en mayor riesgo, reduciendo los tiempos de espera y utilizando los recursos disponibles para minimizar las oportunidades perdidas [3].

La Guía Técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en centros de salud y servicios médicos de apoyo, respaldada por la Resolución Ministerial N°527/MINSA-2011, hace referencia que la satisfacción se logra cuando se cumplen con las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los servicios que se les provee [4].

En el Perú, con el Decreto Supremo 002-2019/SA, se implementó el libro de reclamaciones en salud, dónde los usuarios pueden presentar quejas si existe insatisfacción con los servicios respecto a la atención en salud [5].

Es evidente, la insatisfacción de los usuarios en la atención de salud, por ello el MINSA, promovió evaluar la calidad con la medición de la satisfacción del usuario externo, aplicando técnicas en el cual los resultados orienten las decisiones gerenciales para la mejora continua del proceso de atención del personal de salud respecto al servicio que brinda a la población.

La satisfacción es un indicador importante al evaluar la calidad de los procesos de atención en salud [5].

Hace algunos años, la DIRESA Ayacucho no considera, como meta cumplida, la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud dentro de los Acuerdos de Gestión y otros documentos.

En los años 2019, 2020 y 2021, la Diresa Ayacucho evaluó los estándares de atención y grado de satisfacción utilizando el SERVQUAL. Los resultados mostraron indicadores regulares y se observó que el consultorio CRED no estaba incluido con una muestra representativa.

En el año 2022, no reportó el Hospital de Apoyo San Miguel, lo que genera preocupación en las expresiones de las mamás que asisten al Control CRED por ejemplo: “esperas de atención muy prolongadas”, “citas mal programadas”, “después de las 12.30 pm, no quieren atender”, “en Admisión, no quieren sacar, historias clínicas, si llegamos tarde”, “a veces nos gritan por traer a nuestros hijos fuera de la cita programada”, “mi niño estuvo mal de salud con gripe y/o diarrea; por ello no he traído al control”. Se presume que existen otros factores que explican la insatisfacción de las mamás hijos menores de 5 años cuando asisten al consultorio CRED.

1.1 Planteamiento del Problema

La calidad de los servicios de salud es importante en el sistema de salud.

Han pasado más de 4 años en el hospital de contingencia donde la oferta en CRED cuenta con 5 enfermeras y solo una es especialista y dispone de un consultorio equipado con un Kit de Control CRED en estado regular y otro consultorio no cuenta con el kit completo. Durante la pandemia todos los muebles, materiales, equipos y otros elementos fueron movidos de los consultorios para adecuar el espacio a la atención de COVID 19.

Además, en los consultorios CRED, se debe brindar atención al niño hasta los 11 años de edad en control CRED. según la Norma Técnica en Salud N°040 MINSA/DGSP-V-01/2006 aún vigente y cumplir con la Resolución Ministerial 884-2022/MINSA y la NTS N° 196 – MINSA/DGIESP – 2022, relacionado al esquema regular menores de 5 años y mayores de 5 años[6].

La NTS N°137-MINSA/2017/DGIESP “Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años”. establece: La supervisión tiene como objetivo mejorar el desempeño y la conducta laboral del personal en relación con la calidad de atención en el control del crecimiento y desarrollo en los establecimientos de salud[7].

En el segundo semestre del 2023, el 43.42% corresponde a las niñas y niños menores de 12 meses que recibieron un paquete integral de servicios, que incluye CRED, vacunación, dosaje de hemoglobina y suplemento con hierro. Durante el año 2022, hasta el tercer trimestre, el 59.6% de niños menores de 12 meses contaron con controles CRED, estas metas físicas y presupuestales debe ir acompañada de la atención de calidad; adaptada a las necesidades de los niños, aspectos que no se conocen en su totalidad.

Es relevante mencionar que no hay personal de SUSALUD en el Hospital de Apoyo San Miguel, a diferencia del Hospital Regional Ayacucho y el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el consultorio CRED. El propósito, es generar propuestas para mejorar de manera continua la atención en dicho consultorio Con este fin, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?

Igualmente se platearon los siguientes problemas específicos**:**

- ¿Cuál es la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?

Dado que este es un problema actual según investigaciones en otros sectores de salud, y que no está exento el Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023, se formuló el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.

Los objetivos específicos formuladas fueron:

- Evaluar la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.

- Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.

1.2 Delimitación de la Investigación

Delimitación Teórica

Se realizó una búsqueda bibliográfica en libros digitales, repositorios de tesis de universidades locales, nacionales e internacionales, artículos científicos, normas técnicas en salud del Ministerio de Salud entre otros. Para ello, se utilizaron fuentes confiables como Google Académico, los buscadores Scielo, entre otros.

Delimitación Temporal

El estudio se llevó a cabo entre los meses de mayo a noviembre de 2023 en el Hospital de Apoyo San Miguel, ubicado en la provincia de La Mar, Ayacucho. Se solicitó el permiso a la Dirección del Hospital.

Delimitación Espacial

La investigación se ejecutó en el consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel, ubicado en el Jr. Ramón Castilla s/n, distrito de San Miguel, provincia de La Mar, departamento de Ayacucho.

1.3 Justificación

La OPS define la calidad, como la competencia técnica de los profesionales lo que conlleva a minimizar los riesgos para el paciente y, en consecuencia, a su satisfacción, todo ello logrado con el buen uso de los recursos asignados[8].

La insuficiente calidad en la prestación de servicios de atención de salud, representa, hoy en día, un desafío para afrontar la alta mortalidad materna y neonatal[9].

Según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud de 2016, el servicio ambulatorio alcanzó un 73,9% de satisfacción, mientras que los usuarios del Ministerio de Salud tuvieron un 66,7%[10].

En lo teórico, el estudio, se enmarca dentro de la política de la salud pública del Perú, las normativas y disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud. La aplicación del instrumento SERVQUAL permite a la Alta Dirección identificar las expectativas y satisfacción de las madres que acuden al consultorio CRED.

Desde el punto de vista social, los resultados, se utilizarán para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años que acuden al consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel.

En la práctica, en virtud del Decreto Supremo 002-2019/SA, se implementó en el Hospital de Apoyo San Miguel el Libro de Reclamaciones en Salud. Sin embargo, se desconoce el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención recibida. La presente investigación contribuirá a identificar las áreas que requieren mejoras, con el fin de desarrollar estrategias para solucionar la problemática de insatisfacción. Además, servirá como material bibliográfico para futuros investigadores en relación con la atención en el consultorio CRED.

La hipótesis general planteada fue:

- Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.

Las hipótesis especificas formuladas fueron:

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.

1.4 Identificación de variables:

Variable 1:

Calidad de atención en el Consultorio CRED.

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad

- Empatía
- Aspectos Tangibles

Variable 2

Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El estudio realizado por Álvarez L. en Ecuador en el año 2020, con enfoque cuantitativo, relacional y método deductivo, propuso el objetivo de identificar y evaluar la gestión de calidad en la consulta externa, así como su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Hospital General. La muestra consistió en 309 personas, y se utilizó el instrumento SERVQUAL. Resultados: Se halló una correlación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de (r=0.79). En la dimensión fiabilidad, se evidenció un coeficiente de correlación de (r=0.70), la capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron (r=0.68), y la empatía y aspectos tangibles mostraron una correlación más fuerte, alcanzando (r=0.79). Conclusión: El grado de relación entre las variables es sustancial, y la dimensión de empatía presenta la correlación más fuerte con la satisfacción del usuario[11].

Pabón M. y Palacio K. en su investigación en Colombia en el año 2020, tuvieron como propósito "determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en la E.S.E. Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, durante los periodos 2017-2019"; El enfoque fue descriptivo y cuantitativo, con una muestra de 3,185 pacientes. El instrumento utilizado fue la encuesta de evaluación de satisfacción por la calidad de los servicios. Resultados: El servicio de laboratorio representó el 83,1%, servicios de enfermería 79,5%, los servicios médicos el 77,7% y el servicio de reserva de citas 74,0%. En conclusión, la percepción de satisfacción de los usuarios es buena[12].

Fariño J, et al. en Ecuador, en 2018, desarrollaron un estudio donde se propusieron determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios externos y

la calidad de atención brindada por las unidades operativas de atención primaria de la salud en la ciudad de Milagro. Utilizaron el diseño no experimental, transversal, descriptivo, con un enfoque cuantitativo. La muestra fue 384 beneficiarios, el instrumento aplicado fue el SERVQUAL. Resultado: El 77% expresó satisfacción con las instalaciones y equipamiento. Del mismo modo, el 81% mostró estar satisfecho con la atención de los trabajadores en la entidad de salud. Por otro lado, el 80% se considera conforme con la cantidad de camillas. En conclusión, la apreciación de los usuarios sobre los estándares de atención es de nivel medio, al igual que su satisfacción [13].

En Ecuador, en 2018, Maggi WA. planteó el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la atención y calidad otorgada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. Dicho estudio fue de corte transversal, analítico; con una muestra de 357 niños. Utilizó el SERVQUAL. Los resultados revelaron áreas de insatisfacción en las dimensiones de empatía, seguridad, tangibilidad, y fiabilidad; sin embargo, en la capacidad de respuesta se observó una satisfacción parcial. Finalmente, se concluyó que el servicio no ofrece seguridad al usuario y que la atención, en cuanto al trato, es deficiente[14].

Briones O., en Ecuador, en 2018, en su investigación planteó como propósito realizar una evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en asociación a la calidad del servicio en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Cuyo diseño fue no experimental, correlacional, de tipo cuantitativo y descriptivo de corte transversal. Muestra de 200 encuestados y aplicación del SERVQUAL. Conclusión: El 60% de los médicos respeta el orden de llegada de usuarios; en cuanto a la capacidad de respuesta, el 80% no es atendido en un plazo de 20 minutos; además, el 60% aseguró que rara vez recibe información durante la espera. En los elementos tangibles, el 40% de los profesionales no están correctamente uniformados, el 63.5% considera que el área de espera no está limpia, y el 43.5% opina lo mismo sobre los baños. La confiabilidad, empatía, fiabilidad, y responsabilidad mostraron el nivel más alto de percepción. En conclusión, los usuarios perciben un grado

de satisfacción media, siendo la accesibilidad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles con porcentajes más bajos en cuanto a percepción [15].

En 2022, Gutiérrez J. y Sullcahuamán S. plantearon como objetivo en su estudio: “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Policlínico Es Salud Abancay en 2021”, se llevó a cabo un estudio con un diseño no experimental, correlacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 80 madres y para la evaluación se utilizó la herramienta SERVQUAL. Los resultados mostraron un p-valor de 0.000, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Los resultados del coeficiente de Rho de Spearman arrojaron un valor de 0.474, lo que indica una relación positiva moderada y directa entre las variables analizadas. Conclusión: Se evidenció una relación entre la satisfacción y la calidad de atención[2].

En Trujillo, Castañeda B. y Hualcas W., en 2022 realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención en Crecimiento y Desarrollo (CRED) y el nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud”. Se empleó un diseño metodológico no experimental, de tipo descriptivo y con enfoque transversal, utilizando una muestra constituida por 121 padres; de ello los resultados se desprendieron: El 90% de los padres calificó como calidad de atención elevada mientras que el 10% calificó regular. En cuanto al nivel de satisfacción, el 92.5% expresó un nivel alto y el 7.5% un nivel medio. El análisis de la relación entre ambas variables arrojó un p-valor de 0.001 ($p < 0.05$), indicando la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables estudiadas[16].

Caruajulca Y., en Cajamarca, en 2021, ejecutó un trabajo de indagación con el propósito de identificar la percepción de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. Se utilizó una metodología de diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativo y descriptivo. La muestra representativa estuvo conformada por 121 madres. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado, el cuestionario.

Resultados: 95% de las madres expresó satisfacción completa en la dimensión humana, el 90,9% en la dimensión técnico-científica, y el 99,2% mostró satisfacción completa en la dimensión entorno. A nivel general, el 99,2%, de las madres mostraron satisfacción completa. Conclusión: Se determinó que existió una satisfacción completa en relación con la calidad de atención de enfermería [17].

En 2018, en Sullana, Castillo C. y Atoche F. plantearon como objetivo en su estudio "Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres cuyos niños son atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud El Obrero". con enfoque cuantitativo, no experimental, relacional y la muestra de 235 madres. Resultados: Se evidencia, una relación directa y significativa alta entre los elementos tangibles, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$ y $r= 0.608$. Por otro lado, una relación directa y significativa moderada entre fiabilidad, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$ y un $r= 0.553$. Se halló una relación directa y significativa alta en la dimensión seguridad, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$ y un $r= 0.656$. Finalmente, se encontró una relación directa y significativa moderada en la empatía, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, y un $r= 0.589$. Conclusión, se evidenció una relación directa y significativa (alta) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con una significancia de $p = 0.000 < 0.05$ y un $r = 0.701$, lo que indica una relación fuerte [18].

En 2021, Fabián E. planteó como objetivo de su estudio "determinar la correlación entre el proceso de calidad del servicio y la satisfacción del usuario del consultorio externo del Centro de Salud Luricocha en 2019", utilizando un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 274 encuestados; se usó un cuestionario adaptado sobre calidad de atención y el SERVQUAL. Resultados: Se halló una asociación entre satisfacción del usuario externo y el proceso de calidad. Además, se encontró una correlación entre las dimensiones humana, técnico-científico y el entorno con la satisfacción del usuario. Conclusión: Al mejorar, las dimensiones mencionadas, la satisfacción del usuario externo aumenta [19].

En la investigación de Añanca y colaboradores, de Ayacucho en 2020, se plasma el propósito de “Analizar la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención proporcionada a los usuarios externos que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos”.

Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño relacional y de corte transversal, utilizando una muestra de 48 madres. Para la recolección de datos, se empleó una entrevista estructurada. En los resultados obtenidos, se identificó una asociación significativa entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción, con un valor de p=0.004. Igualmente, se evidenció una relación significativa entre el entorno y el nivel de satisfacción, con un valor de p=0.003. Además, se constató una asociación significativa entre la dimensión humana de la atención y la satisfacción de los usuarios, con un valor de p=0.000. En cuanto a la conclusión, se determinó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos, con un valor de p=0.002[20].

En 2018, Muñoz R., investigó y se trazó como objetivo el de identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho, en el año 2017, de un diseño no experimental, descriptivo, enfoque cuantitativo, relacional y de corte transversal, y una muestra, 264 atendidos. Usó la encuesta y el SERVQUAL. Resultados: El 32.6% expresó insatisfacción en la fiabilidad ($p < 0.05$), y de igual manera, en la empatía ($p<0.05$) con un 40.2%. En la capacidad de respuesta ($p<0.05$), el 31.0% manifestó satisfacción. No se evidenció asociación en la seguridad ($p>0.05$), con un 32.6% de insatisfacción, ni en los aspectos tangibles ($p>0.05$), aunque el 34.1% manifestó insatisfacción. Conclusión, se identificó una relación significativa entre el nivel de satisfacción en los consultorios externos y la atención de calidad [21].

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad y satisfacción

Crosby, en 1988, define que un servicio de calidad, debe cumplir con los estándares aprobados, realizar mediciones constantes y analizar los resultados.

Su enfoque, se centra en identificar, los errores, defectos; para prevenir los problemas en adelante y así mantener los estándares de calidad [22].

Avedis Donabedian (citado por Alejo JL, Arias AM.) sostiene que la calidad está presente en todos los procesos de atención en salud y debe ser abordada en toda su totalidad. [23]

Kotler y Armstrong (2012) sostienen que la satisfacción del cliente depende de un alto nivel de cumplimiento de sus expectativas en todas sus dimensiones. La calidad de los productos, servicios influye directamente en la satisfacción del cliente; en el cual hay sinergia a nivel organizacional [24].

2.2.2. Seguidores de la calidad

1.- Según la filosofía **Williams E. Deming,** quién dirige; debe planificar y garantizar la logística para el grupo, lo que fomenta que cada miembro pueda mostrar sus capacidades, contribuyendo así a que la entidad esté en un proceso constante de mejora de sus servicios [25].

Según Joseph Moses Juran, la calidad busca que los servicios se ajusten a las necesidades del usuario y se ofrezcan a bajo costo. Este proceso de mejora continua debe ser liderado por quien dirige la entidad, de manera técnica y humana, a través de capacitación, medición continua del proceso, con estímulos a los trabajadores bajo los principios de planeación, control y mejora [25].

Phillip Crosby definió la calidad como la ausencia de errores enfocándose en prevenirlos basándose en los estándares aprobados y reconociendo el costo de los errores que surgen al no cumplir con los requisitos determinados según lo planeado [25].

Kauro Ishikawa sostiene que el control de calidad del servicio debe ser económicamente accesible y, al mismo tiempo, generar satisfacción en el usuario. Además, todos los miembros de la organización deben estar empoderados, trabajando no por obligación, sino respetando y potenciando las capacidades de los empleados.

Uno de los aportes de Ishikawa es el diagrama de causa y efecto; que nos permite identificar y plantear acciones de mejora frente a los problemas que surgen en los procesos de entrega de un servicio [25].

2.2.3. Componentes de la calidad asistencial

Según Donabedian, experto en calidad de atención médica, la calidad asistencial se compone de tres elementos clave:

Componente Técnico: Es el uso de las competencias profesionales y los avances tecnológicos para resolver las complicaciones de salud del ser humano. Su propósito es garantizar los beneficios en su máxima expresión, minimizando los daños que puedan ocurrir durante el proceso de recuperación y rehabilitación [26].

Componente Interpersonal: Es el trato entre los profesionales médicos y no médicos con el paciente, siguiendo las reglas establecidas en cada entidad de salud, y basado en los valores; así como una comunicación asertiva y afectiva [26].

Aspectos de Confort: Comprende las instalaciones, la comodidad física, el espacio, la iluminación y otros aspectos que contribuyen a generar una vivencia positiva en la persona durante el proceso atención [26].

La clasificación de H. Palmer, desde su perspectiva, en relación a los componentes:

- Efectividad: Lograr un objetivo o el resultado deseado.
- Eficiencia: Realizar una tarea, actividad utilizando la menor cantidad de recursos posible.
- Aceptabilidad: Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida.

Competencia profesional: El uso de las destrezas, conocimientos técnicos y otros, para garantizar los cuidados y satisfacción atención [26].

La Ley N°29344 conocida como la "Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud", tiene el propósito de garantizar que todos los ciudadanos peruanos tengan acceso a servicios de salud de calidad. La atención es gratuita para los menores protegidos por el Seguro Integral de Salud (SIS) y para aquellos que carecen de seguro de salud atención [27].

2.2.4. Principios del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

- Calidad de la atención en salud como condición para el desarrollo humano, es importante en la vida de las personas, ya que está orientada a satisfacer sus necesidades en general.
- Calidad como derecho ciudadano en salud, centrada en el paciente es un derecho consagrado por la legislación nacional e internacional[6].

2.3. Satisfacción

La Resolución Ministerial N°519. 2006/MINSA, “Documento Técnico Sistema de gestión de la calidad en Salud”[6], declara: “Un usuario satisfecho en salud significa que la calidad está presente en el servicio brindado por el proveedor, quién ha logrado cumplir con las expectativas del servicio ofrecido.

El Ministerio de Salud, cuenta con instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención en salud, como encuestas de satisfacción, atención de sugerencias y quejas, entre otros, los cuáles deben ser implementados a nivel nacional” [6].

La calidad de atención en los servicios de salud, en todas sus dimensiones brindada tanto por profesionales médicos y no médicos, influye en la satisfacción del usuario. Además, el trato, aunque no tiene costo, es igualmente importante [24].

Según Philip Kotler (1996) la satisfacción es el grado de bienestar de un ser humano al contrastar sus expectativas con los beneficios percibidos de un servicio ofrecido [24].

La satisfacción está estrechamente interrelacionada con las expectativas:

- Expectativas del cliente: El usuario forma su percepción sobre la imagen del servicio que ofrece una entidad a través de los medios de comunicación, para luego sacar sus conclusiones.
- Experiencia del cliente: Cada usuario a medida que interactúa y recibe el servicio, adquiere experiencia en varios escenarios a lo largo del tiempo.
- Comparación con expectativas: Es cuando, el usuario, contrasta su vivencia respecto a un servicio o producto en un inicio. A mayor expectativa, se presume que el cliente esté muy satisfecho.
- Impacto emocional. Cuando no se trata adecuadamente al usuario, causa molestia, disconformidad o afectando su estado de ánimo.
- Retroalimentación y evaluación: Todo usuario pueden expresar su descontento eligiendo no regresar al establecimiento de atención. Está es valioso para las empresas, ya que contribuye a la mejora continua de la calidad.

  Para Philip Kotler, los elementos que generan sinergia y garantizan que el usuario se convierta en un seguidor del servicio ofrecido deben ser tratados de manera adecuada, teniendo en cuenta lo siguiente: [2428].
- Expectativas del Cliente: Pueden verse influenciadas por la publicidad y otros factores.
- Rendimiento percibido: Es el análisis de un usuario sobre el servicio ofrecido, después experimentar.
- Calidad del Servicio: Importante, porque la experiencia positiva marca la satisfacción del usuario.

2.3.1. Avedis Donabedian[26], analiza la satisfacción en relación con la calidad asistencial desde:

Componente Técnico: Los conocimientos técnicos y las destrezas del proveedor del servicio influyen en el bienestar del paciente.

Componente Interpersonal: Las interacciones adecuadas entre los pacientes y el personal sanitario son clave para definir su satisfacción.

Entorno y comodidades: Un entorno limpio, cómodo y bien organizado puede contribuir positivamente a la percepción del paciente sobre la calidad del servicio.

Lo mencionado anteriormente proporciona un enfoque integral para evaluar y mejorar la calidad asistencial, el cual influye directamente en la satisfacción del paciente[29].

La Norma Técnica de Salud N°137, para el control del crecimiento y desarrollo de niños y niñas menores de cinco años, establece un enfoque de buen trato como una forma de interacción entre las personas, basado en la empatía y la seguridad en la atención [3].

2.3.2. Expectativas del usuario

Analizar y evaluar la calidad de los servicios de salud a través de las percepciones y expectativas de los usuarios en salud es fundamental en el sistema de salud.[30]

La “Resolución Ministerial N° 537-2017/MINSA” aprobó la “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de Cinco años”; cuya finalidad es contribuir a mejorar el desarrollo infantil temprano, la salud y la nutrición. Esta norma establece una atención con enfoque de derechos, orientada a garantizar una atención de calidad.[3]

En todos los establecimientos de salud del país, el personal de enfermería debe contar con actualizaciones permanentes. Las autoridades sanitarias regionales y locales deben garantizar los recursos humanos, infraestructura, equipos, el mobiliario y otros materiales necesarios para llevar a cabo el monitoreo de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de asegurar la calidad de la atención.

2.4. Modelo SERVQUAL

La escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry han desarrollado un el modelo SERVQUAL, utilizado en empresas privadas y en el sector salud para medir la calidad de los servicios ofrecidos. [30]

Esta herramienta permite medir las preferencias y percepciones de cada usuario. Además, realiza una comparación entre las expectativas del usuario y sus percepciones reales del servicio recibido, y sirve para evaluar la calidad asistencial de los profesionales médicos y no médicos.

En un principio, identificaron 10 factores claves que influyen en la calidad del servicio, que son:

- Aspectos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Facilidad de acceso
- Comunicación
- Comprensión del cliente[30].

En un inicio, los autores identificaron las diez dimensiones y descubrieron que no son necesariamente independientes entre sí (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 26)[30]. Posteriormente, realizaron análisis estadísticos, lo que les permitió restar a cinco dimensiones: Empatía, seguridad: fiabilidad: capacidad de respuesta, aspectos tangibles.

2.4.1. SERVQUAL, modificado. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Comprende cinco dimensiones para evaluar la calidad de atención:

Fiabilidad: Cumplir el servicio ofrecido, de acuerdo a los estándares de la entidad.

Capacidad de Respuesta: Brindar atención de salud ágil en el momento adecuado y dentro del tiempo establecido.

Seguridad: Transmitir confianza emocional y física, inspirar credibilidad mediante los conocimientos y aplicar una comunicación asertiva y efectiva.

Empatía: Es entender y comprender de manera integral a la persona que tenemos frente a nosotros.

Aspectos Tangibles: Se refiere a la estructura de la entidad, que incluye instalaciones físicas, el equipamiento, los materiales, los insumos y el recurso humano.

- ✓ Al comparar las expectativas y percepciones en estas dimensiones, los establecimientos de salud, ya sean privado o públicos, pueden identificar áreas de mejora en la calidad del servicio.

2.5. Definición de términos básicos:

La calidad de la atención: Es el conjunto de actividades ejecutadas por los establecimientos de salud. Esta atención abarca aspectos técnicos, equipos, materiales y recursos humanos, con el objetivo de lograr los resultados deseados, garantizando mínimos riesgos y máximos beneficios para los pacientes en términos de satisfacción [4].

Satisfacción: Es el nivel del estado psicológico de una persona, medido al confrontar el desempeño apreciado de un servicio con sus expectativas[24].

Satisfacción del usuario externo: Es la calificación de un usuario o paciente sobre los servicios proporcionados por una organización de salud [4].

Control del crecimiento y desarrollo: Son actividades periódicas, y secuenciales realizadas por profesionales de enfermería, tienen como objetivo, monitorear de manera oportuna e individual el progreso del crecimiento y desarrollo de niños y niñas menores de cinco años. Estas acciones buscan detectar tempranamente riesgos, alteraciones u otros problemas, con el fin de reducir posibles discapacidades y promover factores protectores.[3]

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de investigación

Según Hernández [31], se define como la recolección y análisis de datos de los fenómenos medibles para examinar, mediante el uso de técnicas estadísticas, las relaciones entre las variables con el propósito de probar la hipótesis.

3.2. Tipo de investigación

Es una investigación aplicada. Según Murillo [32] en 2008 citado por Vargas, se trata de la aplicación de los conocimientos adquiridos para encontrar soluciones a los fenómenos de estudio, con resultados que generan nuevos aprendizajes y una comprensión detallada.

3.3. Nivel de investigación

Es de nivel relacional, ya que se enfoca en identificar las características de la población estudiada. Mario Tamayo y Tamayo,[33] señala que la investigación científica consiste en registrar, analizar e interpretar los fenómenos.

3.4. Diseño de la investigación

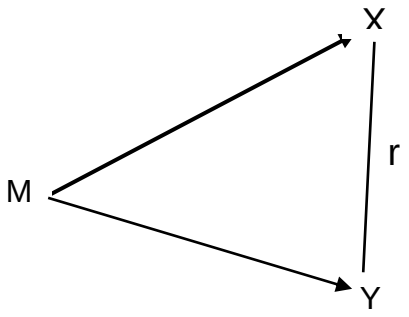
El diseño fue no experimental, descriptivo, relacional, de corte transversal. El esquema es el siguiente:

M = Muestra

X = Calidad de atención

Y = Satisfacción

r = Relación entre variables



3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población estuvo constituida por 489 madres de niños menores de cinco años que reciben atención en el consultorio Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Hospital de Apoyo San Miguel.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(e^2 + N - 1) + Z^2pq}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{489 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5q}{(0.05^2 + 489 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 215}$$

3.5.2. Muestra

La muestra representativa estuvo compuesta por 215 madres, seleccionadas en el mes de noviembre del 2023.

3.6 Tipo de muestreo

El muestreo fue probabilístico, aleatorio simple.

3.7 Criterios de selección

3.7.1 Criterios de inclusión

- Madres de niños menores de 5 años, usuarias permanentes del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño y la Niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho, durante el mes de noviembre del 2023.
- Madre adulta que acepta participar voluntariamente en el estudio después de recibir información verbal.
- Madre adulta nuevas o continuadores del servicio.

3.7.2. Criterios de exclusión

- Madres de niños menores de 5 años que son usuarias de otros establecimientos de salud, durante el mes de noviembre de 2023.

- Familiares de niños menores de 5 años que NO son atendidos en el consultorio CRED, durante el mes de noviembre de 2023.
- Madre y/o familiares que presenten problemas de comunicación, como sordera y otras alteraciones patológicas.
- Personas que deciden no participar en la investigación.
- Encuestas incompletas o incorrectas.

3.8 Unidad de análisis

Una madre de un niño menor de 5 años, atendida en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Niño y la Niña Menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

3.9. Técnicas e instrumentos

3.9.1. Técnica

En el presente estudio, se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos. Esta fue aplicada a todas las madres que acudieron al consultorio Crecimiento y Desarrollo del Niño y la Niña Menor de 5 Años (CRED) del Hospital de Apoyo San Miguel durante el mes de noviembre del 2023.

3.9.2. Instrumento

El instrumento utilizado, durante el mes de noviembre de 2023, fue el SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud, el cual está validado y vigente actualmente. El cuestionario está compuesto por 22 preguntas relacionadas con las expectativas y otras 22 sobre las percepciones, las cuales están organizadas en cinco criterios o dimensiones para evaluar la calidad y se detallan a continuación:

- Fiabilidad: Constituido desde la pregunta 1 al 5.
- Capacidad de Respuesta: Establecidos por interrogantes del 6 al 9.
- Seguridad: Organizado por preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Formado por preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Las últimas preguntas que son del 19 al 22.

Baremo de la Calidad de atención:

Mn = 22 Mx = 154

154-22 = 132/3 = 44

Baja: 22 a 66 puntos

Regular: 67 a 110 puntos

Alta: 111 a 154 puntos

Baremo de la Satisfacción:

Mn = 22 Mx = 154

154-22 = 132/3 = 66

Insatisfecho: 22 a 88 puntos

Satisfecho: 89 a 154 puntos

DIMENSIONES:

FIABILIDAD:

Bajo: 5 a 15 puntos

Regular: 16 a 25 puntos

Alta: 26 a 35 puntos

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Bajo: 4 a 12 puntos

Regular: 13 a 20 puntos

Alta: 21 a 28 puntos

SEGURIDAD

Bajo: 4 a 12 puntos

Regular: 13 a 20 puntos

Alta: 21 a 28 puntos

EMPATIA

Bajo: 5 a 15 puntos

Regular: 16 a 25 puntos

Alta: 26 a 35 puntos

ASPECTOS TANGIBLES

Bajo: 4 a 12 puntos

Regular: 13 a 20 puntos

Alta: 21 a 28 puntos

Asimismo, a todas las participantes se les aplicaron cuestionarios para recolectar datos sobre variables sociodemográficas, como edad, sexo, grado de instrucción y antigüedad de uso del consultorio CRED.

El Ministerio de Salud ha adoptado el SERVQUAL modificado, que cuenta con alta confiabilidad y validez, y mide la calidad de la atención a través de la diferencia entre las percepciones del servicio ofrecido y las expectativas de los pacientes usuarios. Los resultados se ingresan en una aplicación Excel para analizar los datos según el servicio que ofrece y el nivel o categoría del establecimiento de salud al que pertenece, con el propósito de reconocer los orígenes de insatisfacción y proponer planes de mejora de la calidad de atención.

3.10. Procedimiento de recolección de datos

Para la aplicación de los instrumentos, la investigadora recibió capacitación del Ministerio de Salud y luego capacitó a dos personas de nivel superior para realizar las encuestas. Previo a ello, se realizó una prueba piloto con algunas madres con el fin de garantizar la calidad de los datos a recolectar.

Se realizaron las siguientes actividades en diferentes etapas:

Coordinación:

- Se presentó una solicitud a la dirección del Hospital de Apoyo San Miguel.
- Se elaboró un cronograma para la recolección de información.
- El personal encuestador dio a conocer los objetivos del estudio, explicando la confidencialidad de la información y la firma del consentimiento informado. Posteriormente, se brindó orientación sobre el llenado del instrumento, tanto antes de ingresar al consultorio de Crecimiento y Desarrollo como después de salir de él.

Al finalizar el cuestionario, se agradeció a las participantes.

3.11. Procesamiento y Análisis de los datos.

Los datos fueron tabulados y procesados utilizando Microsoft Excel, versión 2016, y posteriormente analizados con el paquete estadístico SPSS, versión 26. Para el análisis de los datos, se empleó la prueba estadística de chi cuadrada. Los resultados se presentan en tablas para su correspondiente análisis e interpretación estadística, con un nivel de confianza del 95%.

3.12. Consideraciones éticas.

La Ley General de Salud Nº 26842 en Perú promueve la investigación en salud relacionada con el ser humano, respaldada por leyes y los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki vigente.

En la presente investigación, se respetaron diversos principios:

En cuanto a la Autonomía, se recordó a las madres su derecho a participar libremente, informándoles que los datos recolectados son exclusivamente con fines de investigación, garantizando su anonimato.

Beneficencia, se socializarán los resultados del estudio a los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo San Miguel.

No maleficencia, se garantiza la seguridad de los datos de los encuestados.

Finalmente, la justicia, las encuestadas, fueron seleccionadas de manera aleatoria aplicándose los criterios de exclusión e inclusión.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Evaluación de la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Evaluación de satisfacción de las madres	Fi	%
Insatisfecha	85	39,5
Satisfecha	130	60,5
Total	**215**	**100,0**

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres de hijos menores de 5 años.

En la Tabla 1, se puede ver que el 60,5% de las madres de los infantes menores de 5 años están satisfechas con la atención recibida por parte del personal de enfermería. Por otro lado, el 39,5% de ellas expresan que no están satisfechas con la atención proporcionada.

Es alarmante observar que el 39,5% de las madres expresaron su insatisfacción con el servicio recibido. Esta cifra subraya la urgencia de identificar las áreas críticas que generan inquietud y de formular estrategias que permitan abordarlas, con el fin de optimizar la experiencia de las usuarias y garantizar una atención de calidad para todas las madres que acceden al consultorio CRED.

Tabla 2: Evaluación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Dimensión fiabilidad	Satisfacción de las madres				Total		X^2	P valor gl=2
	Insatisfecho		Satisfecho					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Baja	8	3,7	1	0,5	9	4,2	12,730	0,002
Regular	12	5,6	34	15,8	46	21,4		
Alta	65	30,2	95	44,2	160	74,4		
Total	85	39,5	130	60,5	215	100,0		

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 5 años.

La Tabla 2 muestra que el 74,4% de las madres de niños menores de 5 años consideran que el personal de enfermería brinda una atención de alta calidad en su dimensión fiabilidad. De este grupo, el 44,2% expresa satisfacción, mientras que el 30,2% manifiesta insatisfacción. Un 21,4% opina la fiabilidad de la calidad de atención como regular, de los cuales el 15,8% se siente satisfecha y el 5,6% insatisfecha. Por último, el 4,2% percibe una fiabilidad baja en la calidad de atención, y el 3,7% se encuentra insatisfecho. Esta proporción de fiabilidad subraya la urgente necesidad de identificar las áreas específicas de preocupación y de implementar estrategias concretas para abordarlas.

Considerando que el valor de Chi Cuadrado es $X_c^2 = 12,730$, el cual supera el valor crítico $X_t^2 = 5,992$, es necesario rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que la satisfacción de las madres de hijos menores de 5 años está influenciada por la calidad de la atención brindada por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023**.**

Tabla 3: Evaluación de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Dimensión Capacidad de respuesta	Satisfacción de las madres				Total		X^2	P valor gl=2
	Insatisfecho		Satisfecho					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Baja	1	0,5	1	0,5	2	0,9	0,120	0,942
Regular	20	9,3	32	14,9	52	24,2		
Alta	64	29,8	97	45,1	161	74,9		
Total	85	39,5	130	60,5	215	100,0		

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 5 años

La Tabla anterior indica que el 74.9% de las madres de niños menores de 5 años considera que el personal de enfermería presta una atención de alta calidad en términos de capacidad de respuesta. De este grupo, el 45.1% expresa satisfacción, mientras que el 29.8% manifiesta insatisfacción. Un 24.2% considera que la capacidad de respuesta en la calidad de atención es regular, de las cuales el 14.9% se siente satisfecha y el 9.3% insatisfecha. Esta situación destaca la necesidad de identificar áreas específicas de preocupación y de implementar estrategias concretas para abordarlas.

Al analizar la relación entre las variables mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo un valor de $X_c^2 = 0,120$, el cual es inferior al valor crítico de $X^2_t = 5,992$. Esto implica que se debe rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que la percepción de las madres respecto a la atención recibida para sus hijos menores de 5 años es independiente de la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención (p=0,942) proporcionada por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel, Ayacucho, 2023.

Tabla 4: Evaluación de la calidad de atención en su dimensión seguridad y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Dimensión seguridad	Satisfacción de las madres				Total		X^2	P valor gl=2
	Insatisfecho		Satisfecho					
	Fi	%	fi	%	Fi	%		
Baja	7	3,3	0	0,0	7	3,3	11,351	0,003
Regular	11	5,1	22	10,2	33	15,3		
Alta	67	31,2	108	50,2	175	81,4		
Total	85	39,5	130	60,5	215	100,0		

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres con hijos menores de 5 años.

La tabla 4 revela que el 81.4% de las madres de niños menores de 5 años considera que el personal de enfermería proporciona una atención de alta calidad en lo que respecta a la seguridad. Dentro de este grupo, el 50.2% expresa su satisfacción, mientras que el 31.2% muestra insatisfacción. Un 15.3% opina que la seguridad en la calidad de atención es regular, de los cuales el 10.2% se siente satisfecho y el 5.1% insatisfecho. Este hallazgo resalta la urgente necesidad de realizar una evaluación detallada que permita identificar las áreas específicas de inquietud. Es fundamental elaborar estrategias claras y enfocadas en abordar estos problemas, con el fin de optimizar la experiencia general de las madres que utilizan nuestros servicios.

Dado que el valor de Chi Cuadrado se ha determinado en $X_c^2 = 11,351$, superando el valor crítico $X_t^2 = 5,992$, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años está influenciada por la dimensión de seguridad en la calidad de atención brindada por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel, Ayacucho, 2023.

Tabla 5: Evaluación de la calidad de atención en su dimensión empatía y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Dimensión empatía	Satisfacción de las madres				Total		X^2	P valor gl=2
	Insatisfecho		Satisfecho					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Baja	3	1,4	0	0,0	3	1,4	5,643	0,060
Regular	17	7,9	20	9,3	37	17,2		
Alta	65	30,2	110	51,2	175	81,4		
Total	85	39,5	130	60,5	215	100,0		

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres con hijos menores de 5 años

La Tabla 5 indica que el 81.4% de las madres de niños menores de 5 años considera que el personal de enfermería brinda una atención de alta calidad en términos de empatía. Dentro de este grupo, el 51.2% manifiesta su satisfacción, mientras que el 30.2% expresa insatisfacción. Un 17.2% califica la empatía en la atención como regular, de los cuales el 9.3% se siente satisfecho y el 7.9% insatisfecho. Además, un 1.4% señala que la calidad de atención en su dimensión de empatía es baja y también expresa insatisfacción. Este resultado resalta la urgente necesidad de realizar una evaluación detallada para identificar las áreas específicas que requieren atención. Es fundamental implementar estrategias concretas y dirigidas a abordar estos problemas, con el fin de mejorar la experiencia general de las madres que utilizan nuestros servicios.

Al realizar el análisis de la relación entre las variables utilizando la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo un valor de X2 = 5,643, que es menor que el valor crítico de X2 = 5,992. Con ello se concluye que la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años es independiente de la dimensión de empatía en la calidad de atención ofrecida por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Tabla 6: Evaluación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, usuarias del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

Dimensión aspectos tangibles	Satisfacción de las madres				Total		X^2	P valor gl=2
	Insatisfecho		Satisfecho					
	Fi	%	fi	%	Fi	%		
Baja	5	2,3	0	0,0	5	2,3	8,905	0,012
Regular	14	6,5	16	7,4	30	14,0		
Alta	66	30,7	114	53,0	180	83,7		
Total	85	39,5	130	60,5	215	100,0		

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres de niños menores de 5 años

La Tabla 6 indica que una gran mayoría, un 83,7% de las madres encuestadas, considera que el personal de enfermería ofrece una atención de alta calidad en cuanto a los aspectos tangibles. De este grupo, el 53% expresa satisfacción, mientras que el 30,7% manifiesta insatisfacción. Un 14% califica los aspectos tangibles de la calidad de atención como regulares, de los cuales el 7,4% se siente satisfecho y el 6,5% insatisfecho. Además, un 2,3% señala que la calidad de atención en los aspectos tangibles es baja y también expresa insatisfacción. Este hallazgo resalta la urgente necesidad de realizar una evaluación exhaustiva para identificar las áreas que requieren atención.

Considerando que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X_c^2 = 8,905$, lo que excede el valor crítico $X_t^2 = 5,992$, es necesario rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que la satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años está influenciada por la dimensión de los aspectos tangibles en la calidad de atención proporcionada por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel, Ayacucho, 2023.

V. DISCUSIÓN

En relación con los resultados de la investigación, según lo presentado en la Tabla 1, el 60,5% de las madres de niños menores de 5 años manifiestan estar satisfechas con la atención recibida, mientras que el 39,5% expresan insatisfacción.

Es preocupante que el 39,5% tiene insatisfacción el cual sugiere tomar decisiones en cambiar estrategias en la mejora continua de la calidad del servicio. Se concluye que la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años está influenciada por la calidad de atención proporcionada por los profesionales del CRED del Hospital de Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023.

De manera similar a nuestro estudio, en la investigación realizada por Álvarez L.[11], se evidenció que existe una asociación estadísticamente relevante entre la satisfacción del usuario y las prácticas de gestión de calidad en la consulta externa, con un coeficiente de r=0.790, utilizando el SERVQUAL. Del mismo modo, Gutiérrez y Sullcahuamán [2] hallaron una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, utilizando la prueba de Rho = 0.474. Además, Castañeda y Hualcas encontraron una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, con un p-valor=0.001, $p< 0.05$ [16]. Por otro lado Castillo C. y Atoche F. encontraron una relación directa y significativa (alta) entre la satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería.[18]

Crosby [25] afirma que “un servicio de calidad se ajusta de manera exacta a los requisitos previamente definidos, cumpliendo las expectativas de los clientes con cero errores”. Los estudios demuestran que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción; sin embargo, aún existen brechas que deben mejorarse para alcanzar un mayor nivel de satisfacción en relación con la

calidad de atención. De ahí surge la necesidad de realizar mediciones continuas de las expectativas y percepciones de las madres de niños menores de cinco años, con el fin de garantizar la calidad conforme a los estándares programados. [22]

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023, que se muestra en la Tabla 2, el 74,4% de las madres considera que el personal de enfermería proporciona una atención de alta calidad. De este porcentaje, el 44,2% está satisfecho, mientras que el 30,2% se muestra insatisfecho; existiendo una asociación estadísticamente significativa puesto que el p=0,002.

Este hallazgo guarda similitud con el estudio realizado por Álvarez L.[11] en Ecuador en 2020, quién reportó un coeficiente de correlación de 0.70 y un valor p = 0,000, lo que indica una correlación estadísticamente significativa entre las variables mencionadas[11]. De manera análoga, Castillo C. y Atoche F., en su investigación, encontraron una asociación directa y significativa moderada entre la fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres, con un valor de significancia de p=0.000, que es menor a 0.05 [18]. Asimismo, Muñoz R., en su estudio sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, identificó una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en relación con la fiabilidad ($p<0.05$)[21]. En contraste, en la investigación de Maggi WA., se observó insatisfacción con una diferencia de 0.5675. En nuestro caso, el porcentaje de usuarios insatisfechos es del 39,5%. [14]

La Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA señala que la fiabilidad es el cumplimiento del servicio ofrecido, garantizando las expectativas del usuario. Sin embargo, la meta lograda no alcanza el nivel óptimo, por lo que resalta la urgente necesidad de identificar las áreas críticas e implementar estrategias para abordarlas y superarlas.

En relación con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. (Tabla 3), se

observa que el 74,9% considera que la atención es de alta calidad. Del mismo modo, el 45,1% se encuentra satisfecha y el 29,8% insatisfecha. Al analizar la relación entre las variables mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo un valor de X^2_c= 0,120, que es inferior al valor crítico de X^2_t = 5,992. Por lo tanto, se concluye que la satisfacción de las madres es independiente de la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención brindada. De acuerdo con Álvarez L. en relación con la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo un coeficiente de correlación de r=0.68 y un valor p de 0,000, lo que indica una asociación significativa entre las variables[11]. No obstante, Maggi WA, en Ecuador - 2018, encontró que los usuarios estaban parcialmente satisfechos. De manera similar a nuestro estudio, encontramos un 45,1% de satisfacción y un 29,8% de insatisfacción[14]. En un análisis contrario, Briones O. en Ecuador - 2018, en su estudio, reveló que, el 80 % de los usuarios no recibió atención dentro del tiempo programado, lo que indica una baja percepción[15]. De manera similar, Muñoz R, en Ayacucho - 2018, reveló que el 31% de los encuestados expresó estar satisfecho (p<0.05). [21]

Donabedian, considerado el padre de la calidad en salud asistencial, señala que el servicio que ofrecemos debe ser analizado de manera integral. En los resultados del presente estudio, la capacidad de respuesta p=0,942 indica la necesidad de mejorar la agilidad y respetar los tiempos de atención en servicios como el laboratorio y la farmacia, especialmente para la entrega de micronutrientes y otros insumos, así como en el servicio de Caja. Por otro lado, las encuestadas opinaron sobre el servicio de Admisión, que se encarga de la acreditación de los usuarios del SIS y otros seguros, destacando que, en ocasiones, la conectividad a internet es inestable y que faltan equipos de cómputo y recursos humanos. En consecuencia, los resultados evidencian la necesidad de redireccionar los flujos de atención para realizar adecuaciones y acciones de mejora en los procesos de atención del consultorio CRED.

Los resultados obtenidos en el estudio muestran la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Apoyo San Miguel, Ayacucho 2023. En la Tabla 4, se observó que el 81,4% de las madres

considera que reciben una atención de alta calidad, de las cuales el 50,2% expresa estar satisfechas y el 31,2% se muestra insatisfecha. Dado que el valor de Chi Cuadrado se ha establecido en p = 0,003, se puede concluir que la satisfacción de las madres está influenciada por la dimensión de seguridad en la calidad de atención proporcionada. Estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación de Álvarez L. realizada en Ecuador en 2020, quien encontró un coeficiente de correlación de 0.68 en la dimensión de seguridad de la calidad de atención, junto con un p-valor de 0.000, lo que indica una asociación significativa entre las variables analizadas.[11]. Igualmente, Castañeda B y Hualcas W. en su estudio realizado en Trujillo 2022 sobre calidad de atención en el CRED y nivel de satisfacción de los padres; encontraron que el 90% de los padres expresaron que la calidad de atención del profesional de enfermería fue alta, y el 92,5% presentó un alto nivel de satisfacción. Al relacionar las variables, encontraron una asociación significativa con un p-valor de 0,001 ($p < 0,05$) [16]. Por otro lado, Caruajulca Y. en su estudio realizado en Cajamarca en 2021, sobre la satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención, encontró una satisfacción completa en 95%[17]. No obstante, de manera contraria, Maggi WA, en Ecuador en 2018, en su estudio sobre la evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción; concluyó que hubo insatisfacción con el servicio estudiado. En el presente estudio, la insatisfacción es menor, alcanzando un 39,5% de las madres.

La Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de Cinco años[3] se basa en un enfoque de derechos, garantizando la calidad en la atención y en el buen trato. Esta norma asegura un ambiente privado donde se realice un examen físico cefalocaudal completo y, posteriormente, se explique el estado de salud del niño o la niña mediante un diálogo intercultural, generando confianza y credibilidad en la atención. En conclusión, respecto a las brechas de insatisfacción identificadas, es fundamental desarrollar estrategias que resuelvan los problemas críticos, con el fin de mejorar la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acceden a los consultorios de CRED.

En relación con la dimensión de empatía en la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023, la Tabla 5 muestra que el 81,4% de las madres perciben una atención de alta calidad en esta dimensión En cuanto a este porcentaje, el 51,2% expresa estar satisfecha y el 30,2% insatisfecha. Al realizar el análisis de la relación entre las variables mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo un valor p = 0,060 >0,05, lo que permite concluir la dimensión de empatía en la calidad de atención es independiente de la satisfacción de las madres. Los hallazgos presentan similitudes con la investigación realizada por Muñoz en Ayacucho, en la que se analizó la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, concluyendo que no tiene una asociación entre el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención y la empatía (p>0.05) [21]. En contraste, los resultados de Castillo y Atoche en Sullana revelaron una relación directa y significativa, moderada, entre la empatía en la calidad de atención y la satisfacción de las madres, con una significancia de p = 0,000 < 0,05 y un coeficiente de Pearson de r= 0,589 [18]. De igual manera, Álvarez L., en su estudio realizado en Ecuador en 2020, obtuvo un coeficiente de correlación de 0.79 y un p-valor de 0.000, lo que indica una asociación significativa entre las variables analizadas[11].

En el Sistema Nacional de Gestión de la Calidad [6] en salud, nos indica que la calidad es un derecho de la persona humana, amparado por leyes y normas vigentes. Se entiende que la empatía es un punto de partida esencial antes, durante y después de la atención para cubrir las expectativas del paciente. Esto implica que la atención debe desarrollarse en un ambiente de respeto, con información concreta, clara, sencilla, con una comunicación intercultural, asertiva y efectiva durante el proceso de atención. Frente al resultado, del presente estudio, es importante implementar estrategias para la mejora continua de la calidad, con el fin de optimizar la experiencia general de las madres que acceden al consultorio CRED.

En la dimensión de los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño del Hospital Apoyo San Miguel – Ayacucho, 2023, los resultados de la

Tabla 6 muestran que el 53%, opinó satisfacción lo que constituye un indicador favorable. Sin embargo, el 30,7% manifestó insatisfacción. Considerando que el valor de Chi Cuadrado es p= 0,012<0,05, se concluye que la satisfacción de las madres está influenciada por la dimensión de los elementos tangibles en la calidad de atención. Los resultados obtenidos muestran similitudes con la investigación realizada por Álvarez en Ecuador en 2020, que reportó un coeficiente de correlación de r=0.790 y un valor p de 0.000, evidenció una asociación significativa entre las variables analizadas[11]. De manera similar, Briones O., en su investigación sobre la satisfacción del usuario en relación con los elementos tangibles, reportó que el 40% de los sanitarios no contaban con uniforme, y que el 63.5% de los usuarios señaló problemas de limpieza en el área de espera, mientras un 43.5% mencionó deficiencias en los baños[15]. Asimismo, Muñoz R. en Ayacucho en 2018, reveló un 34,1% de insatisfacción, debido a la ausencia de los elementos tangibles (p>0.05) [21]. Por otro lado, los resultados de éste estudio difieren de los hallazgos de Fariño J, et al. (2018), quienes, al evaluar usuarios satisfechos y la calidad de atención en Ecuador, encontraron que el 77 % de los usuarios estaban satisfechos debido a las instalaciones y equipos en la atención [13].

Donabedian[26], en su teoría sobre la calidad asistencial, destaca la importancia del componente entorno, subrayando la necesidad de garantizar una estructura adecuada en los procesos de atención, en relación con las instalaciones físicas, el equipamiento biomédico, el recurso humano y otros elementos esenciales. Este hallazgo resalta la urgente necesidad de realizar una evaluación exhaustiva que permita identificar la presencia de los elementos esenciales en la prestación de los servicios de atención que requieren mejora. En consecuencia, cualquier acción de gestión emprendida por las autoridades sanitarias regionales y locales; que apuesten por garantizar los elementos tangibles, será fundamental para la calidad de la atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED.[3]

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que la mayoría 60,5% de las madres está satisfecha con la atención brindada, mientras que el 39,5% se muestra insatisfecha con la calidad de la atención proporcionada en CRED.
2. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad en la calidad de atención y la satisfacción de las madres usuarias de CRED (p=0.002).
3. No se detectó una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención y la satisfacción de las madres usuarias de CRED (p=0.942).
4. Se evidenció una relación significativa entre la dimensión de seguridad en la calidad de atención y la satisfacción de las madres usuarias de CRED (p=0.003).
5. No se encontró una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía en la calidad de atención y la satisfacción de las madres usuarias de CRED (p=0.060).
6. Se identificó una relación significativa entre la dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de CRED (p=0.012).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital de Apoyo San Miguel; implementar intervenciones específicas dirigidas al personal de salud que brinda atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de niños y niñas menores de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel, tales como capacitaciones, talleres y otras actividades sobre la calidad de la atención en salud, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario y disminuir la insatisfacción.
2. A la responsable y a los directivos del Hospital de Apoyo San Miguel, se les recomienda liderar la medición periódica de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de niños y niñas menores de 5 años, con el fin de identificar las principales causas de insatisfacción e implementar acciones para la mejora continua de la calidad en los procesos de atención a los niños menores de 5 años.
3. Continuar con las investigaciones orientadas a evaluar la calidad de los procesos de atención a los niños menores de 5 años en el Hospital de Apoyo San Miguel.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Aguirre O, Alva C, Álvarez L, Becerra Y, Contreras P, García Mostajo J et al. Atención de salud con calidad. Primera ed. Lima, 2018.

2 Gutiérrez JJ, Sullcahuamán S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico Es Salud Abancay - 2021. Universidad Nacional del Callao. 2018.

3 MINSA. Norma Técnica 137-MINSA/2017/DGIESP. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. 2017; 133.

4 MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM No 527/MINSA. 2011.

5 MINSA. Decreto Supremo. No 002-2019-SA. Aprueban Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud - IAFAS, Instituciones prestadoras de servicios de salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. 2019.

6 MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud – RM 519-2006/MINSA. Documento oficial. 2006; 37.

7 MINSA. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Resolución Ministerial. N°537. 2017/Minsa; 1: 1–121.

8 Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 2005; 15: 64–80.

9 MINSA. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud RM N° 727 - 2009/MINSA 2009; 36.

10 INEI. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2016. 2016: 1– 425.

11 Álvarez LJ. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. 2020.

12 Pabón ML, Palacio KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios En el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. 2020.

13 Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios 2018; 39.

14 Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. 2018.

15 Briones O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil 2018.

16 Castañeda OR, Hualcas Coronel WA. Calidad de atención CRED y nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022. 60 pág.

17 Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y

desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. Universidad nacional Autónoma de Chota. 2022. 62 pág.

18 Castillo CA, Atoche Paico F de M. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de salud El Obrero. Sullana, 2018.

19 Fabian E. Proceso de calidad y satisfacción del usuario consultorio externo en el centro de salud Luricocha- Ayacucho 2019. 2021.pág 74.

20 Añanca K, Mischa C, Quispe M. Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Huanca Sancos; Ayacucho - 2020. 2021. 99 pág.

21 Muñoz RM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Provincia Huamanga. 2018. 67 pág.

22 Crosby PB. La calidad no cuesta. International Journal of Industrial Ergonomics 1998; 3: 1–231.

23 Alejo JL, Arias AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Revista Científica Memoria del Posgrado 2022; 3: 47–58.

24 Kotler P, Schmitt B, Ferrera JR, Lorite N, Ramos NL, Tobergte DR et al. Fundamentos de Marketing. Decimo primero. México, 2013.

25 Álvarez RE, Rebosa LF. Calidad y competitividad. La administración y la calidad. 2004.

26 Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica 2019; 36: 620–628.

27 Congreso Nacional de la República. Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, Ley No 29344. 2009.

28 Huamani RR, Rojas IT. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017. 2018.

29 Organización Mundial de la Salud, Salud OP. Servicios Farmacéuticos basados en la atención primaria en salud. 2014.

30 Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing 1985; 49: 41.

31 Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la investigación. sexta edición Mc graw-Hill: México, 2014.

32 Vargas ZR. La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación 2009; 33: 155.

33 Tamayo y Tamayo M. El proceso de la investigación. 1994.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Evaluar la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor	Variable 1: Calidad de atención Dimensiones • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía: • Aspectos Tangibles Variable 2: satisfacción	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Tipo de investigación: Aplicada y de corte transversal. Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional. Diseño: No experimental Método de investigación: Inductivo Deductivo Población de estudio: La población está constituida por 489 madres de niños menores de 5 años. La muestra está constituida por 215 madres de niños menores de 5 años que fueron atendidas en el consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel. Técnicas de recolección: Encuesta. Instrumento: Cuestionario, SERVQUAL Modificado. Lugar de trabajo: El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en el consultorio crecimiento y desarrollo (CRED) del Hospital de Apoyo San Miguel, durante el mes de octubre del 2023. Procesamiento y análisis de datos:

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023?	Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.	de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023.		Los datos recabados fueron tabulados y procesados con el programa Microsoft Excel, versión 2016, el paquete estadístico SPSS.

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor final
CALIDAD DE ATENCIÓN DE	Es el conjunto de actividades ejecutadas por los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Esta atención constituye el aspecto técnico y humano, permitiendo la observación de las discrepancias entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios que han recibido un servicio, con el fin de lograr efectos deseados para los proveedores y usuarios de los servicios de salud, en términos de satisfacción del usuario [4].	Es la capacidad técnica, empática, en la interrelación del personal de salud frente a la madre, el niño y la niña a fin de realizar una evaluación integral de crecimiento y desarrollo según su edad; en el cual deben sincronizar la fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles; para lograr la calidad de atención por la atención brindada, teniendo como referencia la "Guía técnica para la evaluación de la calidad de atención del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" RM N° 527-2011/MINSA	Fiabilidad	• Informa orienta y explica de manera clara de los trámites para la consulta. • La consulta con la enfermera se realiza en el horario programado. • La atención se realiza respetando el orden de llegada. • La historia disponible en CRED para atención. • La cita se obtiene con facilidad	1 al 5	**Ordinal:** • Baja: 22 a 66 puntos • Regular: 67 a 110 puntos • Alta: 111 a 154 puntos
			Capacidad de Respuesta	• La atención en caja, en el SIS; es rápido. • La atención en laboratorio es rápida. • La atención en rayos x es rápido. • La atención en farmacia es rápida.	6 al 9	
			Seguridad	• La atención en consultorio se respeta su privacidad. • La enfermera realiza examen físico completo y minucioso. • La enfermera brinda tiempo necesario para responder las dudas de su salud. • La enfermera atiende su problema de salud e inspira confianza.	10 al 13	
			Empatía	• El personal de consulta de CRED le trata con amabilidad, paciencia y respeto. • La enfermera en la atención, muestra interés en solucionar su problema de salud. • Comprende la explicación sobre el problema de salud. • Comprende la explicación que le brinda la enfermera: medicamentos, dosis y efectos adversos.	14 al 18	

				• Comprende la explicación de la enfermera de los procedimientos o análisis a realizar.		
			Aspectos Tangibles	• Los carteles, letreros y flechas en CRED son adecuados. • El consultorio de CRED, cuenta con personal para orientar. • Los consultorios CRED cuentan con equipos disponibles y materiales. • El consultorio CRED y la sala de espera se encuentra limpio y cómodo.	19 al 22	
SATISFACCION DE LAS MADRES	La satisfacción es el nivel del estado de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Kotler. 1996	Es la opinión y/o respuesta expresada por las madres acerca de la calidad de atención que espera del personal de salud del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital Apoyo San Miguel			Ítems: 1-22	**Ordinal**: Insatisfecho: 22-88 puntos Satisfecho: 89-154 puntos

Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos

			Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II - I			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio:		Hora Final:
Estimado(a) usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel. Sus respuestas serán completamente confidenciales. Agradecemos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)		
	Acompañante		
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino		
	Femenino		
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
	Otro	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

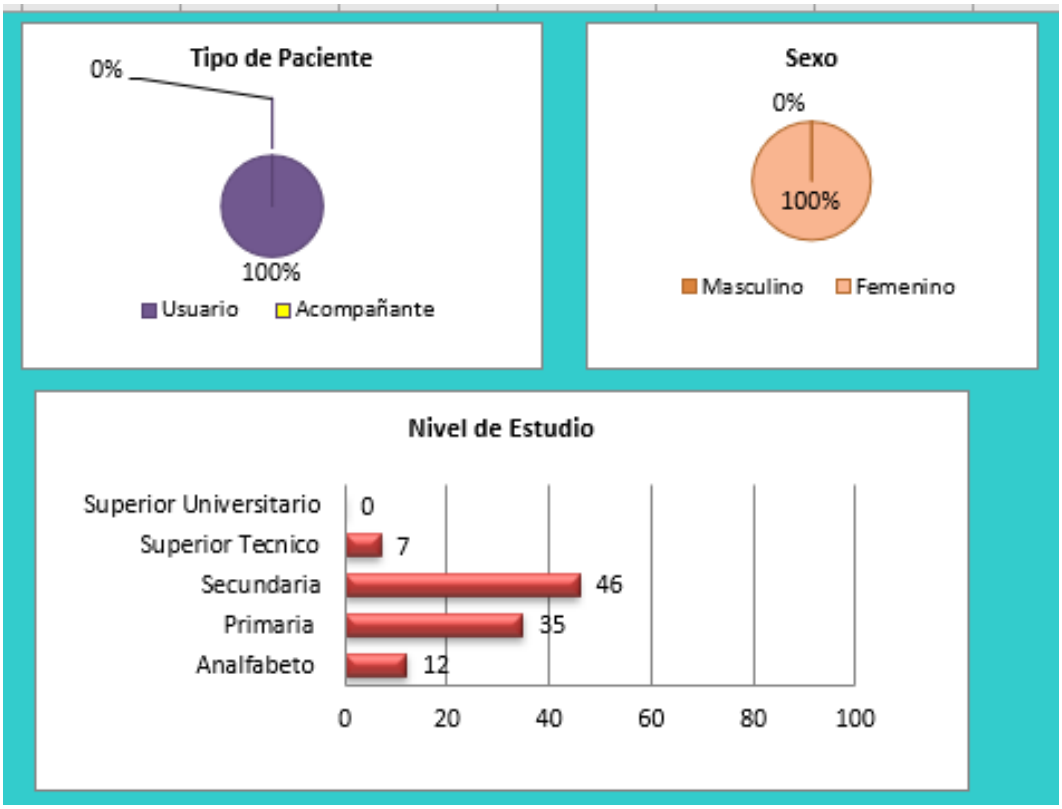
EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique sus expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir del servicio de Consulta Externa del consultorio CRED del Hospital de Apoyo San Miguel (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7, dónde 1 representa la menor calificación y 7 la mayor.									
Nº		**Preguntas**	**1**	**2**	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con la enfermera se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que la enfermera le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que la enfermera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que la enfermera que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que la enfermera que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que la enfermera le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que la enfermera le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa en CRED sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa en CRED cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Fuente: Tomado de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Calidad de Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA.

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa CRED. (Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿La enfermera le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿La enfermera le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿ La enfermera que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa de CRED le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud ol resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente: Tomado de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N°527-2011/MINSA.

Anexo 4: Factores sociodemográficos de madres de niños menores de 5 años.



Anexo 5: Satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	35.07	64.93
Capacidad de respuesta	64.30	35.70
Seguridad	64.53	35.47
Empatía	63.72	36.28
Aspectos tangibles	63.84	36.16
Total dimensiones	57.48	42.52

Anexo 6: Satisfacción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P1	56	26.05	159	73.95
P2	121	56.28	94	43.72
P3	58	26.98	157	73.02
P4	57	26.51	158	73.49
P5	85	39.53	130	60.47
Fiabilidad	377	35.07	698	64.93

Anexo 7: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P6	142	66.05	73	33.95
P7	131	60.93	84	39.07
P8	142	66.05	73	33.95
P9	138	64.19	77	35.81
Capacidad de Respuesta	553	64.30	307	35.70

Anexo 8: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión seguridad de la calidad de atención

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P10	139	64.65	76	35.35
P11	134	62.33	81	37.67
P12	139	64.65	76	35.35
P13	143	66.51	72	33.49
Seguridad	555	64.53	305	35.47

Anexo 9: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión empatía de la calidad de atención

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P14	139	64.65	76	35.35
P15	130	60.47	85	39.53
P16	142	66.05	73	33.95
P17	134	62.33	81	37.67
P18	140	65.12	75	34.88
Empatía	685	63.72	390	36.28

Anexo 10: Satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
P19	137	63.72	78	36.28
P20	137	63.72	78	36.28
P21	135	62.79	80	37.21
P22	140	65.12	75	34.88
Aspectos Tangibles	549	63.84	311	36.16

Anexo 11: Prueba de normalidad

La población total de estudio estuvo conformada por 215 madres, por lo cual la prueba de la normalidad corresponde a Kolmogorov-Smirnov, puesto que los datos superan a n>50.

Tabla 1: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Residuo estandarizado para calidad de atención	,189	215	,000	,951	215	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el valor de significancia es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una prueba paramétrica, y en su lugar, se emplea la prueba no paramétrica de Chi Cuadrada.

Anexo 12: Carta de Autorización.

PERÚ | Ministerio de Salud | Gobierno Regional Ayacucho | Dirección Regional de Salud Ayacucho | Hospital de Apoyo San Miguel UERSSAMI 407

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Miguel, noviembre 08 del 2023.

CARTA N° 013-2023-GRA-DIRESA-AYAC-UERSSAMI-HASM-DIR

Señor(rta):

LIC. ENF. MARIA ELENA GALINDO CÓNDOR

CIUDAD.-

Asunto: Respuesta a solicitud para ejecución de trabajo de investigación.

REF. : Solicito autorización para ejecución de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Hospital de Apoyo San Miguel, a la vez me permito notificar la **AUTORIZACION**, para la ejecución del trabajo de INVESTIGACION, titulado: **"Calidad de atención y satisfacción de las madres del consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 05 años del Hospital Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023"**; del mismo, se le brindará las facilidades para recolectar la información correspondiente por el período que requiera; con fines de investigación.

Sin otro en particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración.

Atentamente;

UERSSAMI-DIRESA-AYACUCHO HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL DIRECCION

GOBIERNO REGIONAL - AYACUCHO DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL

Obst. Rome Berrocal Pérez
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL

C.C.
ARCHIVO
HASM/DIR
RBP/boc.
01 pág.

ANEXO 13:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Soy promotora de salud del Hospital de Apoyo San Miguel, perteneciente a la Unidad Ejecutora Red de Salud San Miguel. Actualmente, se está llevando una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de niños y niñas menores de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho 2023”. Le brindaré información detallada y se le invita a participar en la encuesta, que incluirá dos cuestionarios.

Yo……

He recibido información y una explicación sobre la investigación en la que se me solicita participar como encuestada y he tenido la oportunidad de hacer todas las preguntas necesarias para aclarar mis dudas. Entiendo que mi participación es completamente voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento, si así lo decido, sin que esto afecte la atención que recibe mi hijo(a) en el consultorio CRED.

Mi opinión proporcionada será utilizará exclusivamente para los fines de esta investigación y que se garantizará la confidencialidad de mis datos.

Finalmente, acepto participar en la investigación mencionada y dejo constancia de mi consentimiento al firmar esta encuesta.

_____

FIRMA

San Miguel, ___ de _____ del 2023

ESCUELA DE
POSGRADO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 027-2025-UNSCH-EPG/OGH

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo Nº109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Maria Elena GALINDO CONDOR
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	19% de similitud
N° DE TRABAJO	2665227638
FECHA	03 de mayo de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

03 de mayo de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado

Dr. Oscar Gutiérrez Huamaní

CC.
Archivo
OGH

Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho

por Maria Elena GALINDO CONDOR

Fecha de entrega: 03-may-2025 11:41a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2665227638
Nombre del archivo: TESIS_1.docx (2.25M)
Total de palabras: 13148
Total de caracteres: 68950

Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	20%	18%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%

11	Maza Neyra, Amparo Soledad. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	1 %
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Fujishima Martell, Hugo Ramon. "Estudio del acceso al Programa Presupuestal Articulado Nutricional de ninas y ninos menores de 2 anos de la localidad de Chiriaco, del distrito de Imaza, provincia de Bagua, departamento de Amazonas"", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
18	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Áncash, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %

19	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
21	Nancy Diviana Guillen Pinargote, Angélica Victoria Guillen Pinargote. "La gestión del talento humano y su relación con la creatividad e innovación en las organizaciones", Revista Científica UISRAEL, 2024 Publicación	<1 %
22	Submitted to Universidad Peruana Del Centro Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 30 words
Excluir bibliografía	Activo		

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00992-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 04:00 p.m. del 05 de diciembre de 2024 se reunieron en el auditórium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Mg. ROALDO PINO ANAYA** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dra. CELIA BERENICE MAURTUA GALVAN** y el **Dr. HECTOR HUARACA ROJAS**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO Y LA NIÑA MENOR DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL - AYACUCHO.** En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. MARIA ELENA GALINDO CONDOR.** Teniendo como asesor al **Dr. EMILIO GERMAN RAMIREZ ROCA.**

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.** Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciocho (18).

CALIFICACION (x)	
Aprobado(a) por Unanimidad.	V
Aprobado(a) por Mayoría.	
Desaprobado(a) por Unanimidad.	
Desaprobado(a) por Mayoría.	

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. MARIA ELENA GALINDO CONDOR,** el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.** Siendo las.....17.40.....hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....18:00.....hrs. del 05 de diciembre de 2024.

.....
Mg. ROALDO PINO ANAYA
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG-FCSA

.....
Dra. CELIA BERENICE MAURTUA GALVAN
Miembro.

.....
Dr. HECTOR HUARACA ROJAS
Miembro.

.....
Dr. JOSE ALARCON GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones:

.....

.....

.....