

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

**Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que
acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud
Iguain, Ayacucho 2024.**

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Bach. Estrella TUEROS RAMOS

Bach. Sofia PERALTA AUQUI

ASESORA:

Dra. Lidia GONZALEZ PAUCARHUANCA

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Agradezco a Dios y a mis padres Santiago y Felicitas por el apoyo, la educación y la fortaleza que me han proporcionado. A mi hermano, por su sabiduría, calidez incondicional. A mis maestros, por sus valiosas enseñanzas y por contribuir al desarrollo de mis habilidades y competencias.

Estrella.

A Dios, a mis amados padres Bruno y Teresa, cuyo sacrificio y amor han sido mi mayor fuente de inspiración. A mi tía Lidia por su apoyo y comprensión en cada etapa de este recorrido. A mis docentes, por su orientación invaluable, su compromiso y el conocimiento que han compartido, les expreso mi eterna gratitud.

Sofía.

AGRADECIMIENTO

A nuestra querida *Alma Mater*, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por constituir el fundamento cardinal de nuestra formación profesional y por brindarnos una educación de alta calidad.

A la Facultad de Ciencias de la Salud por su compromiso con la excelencia académica y la mejora continua en el sector de la salud, sobresaliendo en la capacitación de profesionales altamente competentes.

A la Escuela Profesional de Enfermería y a su cuerpo docente, por ser una parte fundamental en nuestra formación, al compartir sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra etapa universitaria.

A nuestra asesora, la Dra. Lidia González Paucarhuanca, por su dedicación y compromiso inquebrantable con este estudio, proporcionándonos una guía invaluable que ha facilitado la culminación exitosa de la investigación.

Al equipo profesional y a las madres de los niños que visitan el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho.

Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.

Estrella Tueros Ramos

Sofía Peralta Auqui.

RESUMEN:

El objetivo fue determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. **Metodología:** fue tipo aplicada, descriptivo-correlacional, no experimental y transversal. La población objetivo fue 145 madres, la muestra seleccionada fue 106 madres. La técnica utilizada fue una entrevista, con un cuestionario SERVPERF con 30 ítems para evaluar la calidad de atención y otro cuestionario de 25 ítems para medir la satisfacción. **Resultados:** Un 78,3% de las madres calificó la calidad de atención como buena, el 11,3% evaluó como mala. Sobre nivel de satisfacción, el 63,2% de las madres indicó un alto nivel, 25,5% como nivel medio y 11,3% nivel bajo. Relacionado a la dimensión técnico-científica, el 51,9% mostró un alto nivel de satisfacción y expectativas buena, el 21,7% como buena y el 10,4% como mala ($Rho = 0,430$; $p = 0,000$). Respecto a la dimensión humana, el 58,5% de las madres expresó un alto nivel de satisfacción y expectativa favorable, ($Rho = 0,422$; $p = 0,000$). Finalmente, sobre dimensión entorno, el 61,3% reportó un alto nivel de satisfacción y expectativa buena, el 24,5% satisfacción como media, ($Rho = 0,509$; $p = 0,000$). **Conclusión:** Existe relación positiva moderada entre la calidad de atención, sus dimensiones y el nivel de satisfacción de las madres.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, madres de niños, CRED.

Quality of care and level of satisfaction in mothers of children who attend the CRED clinic at the Iguaín-Huanta Health Post, Ayacucho 2024.

Estrella Tueros Ramos

Sofía Peralta Auqui.

ABSTRACT:

The objective was to determine the quality of care and level of satisfaction in mothers of children who attend the CRED Clinic of the Iguaín-Huanta Health Post, Ayacucho 2024. Methodology: it was applied, descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional. The target population was 145 mothers; the selected sample was 106 mothers. The technique used was an interview, with a SERVPERF questionnaire with 30 items to evaluate the quality of care, and another questionnaire with 25 items to measure satisfaction. Results: 57.5% of mothers reported a high level of satisfaction and good quality of care, 20.8% reported a medium level of satisfaction with a good quality of care ($Rho = 0.557$; $p = 0.000$). 78.3% of mothers rated the quality of care as good, 11.3% rated it as bad. Regarding the level of satisfaction, 63.2% of the mothers indicated a high level, 25.5% a medium level and 11.3% a low level. Regarding the technical-scientific dimension, 51.9% showed a high level of satisfaction and good expectations, 21.7% as good and 10.4% as bad ($Rho = 0.430$; $p = 0.000$). Regarding the human dimension, 58.5% of the mothers expressed a high level of satisfaction and favorable expectations, ($Rho = 0.422$; $p = 0.000$). Regarding the environment dimension, 61.3% reported a high level of satisfaction and positive expectations, 24.5% satisfaction as average, ($Rho = 0.509$; $p = 0.000$). Conclusion: There is a moderate positive relationship between the quality of care and its dimensions and the level of satisfaction of the mothers.

Key words: The level of Satisfaction, quality of care, mothers of children, CRED.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I REVISION DE LA LITERATURA.....	15
1.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	15
1.2 BASE TEÓRICA.....	23
1.3. HIPOTESIS.....	32
1.4. VARIABLES.....	33
1.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	33
CAPITULO II DISEÑO METODOLOGICO.....	35
2.1 ENFOQUE DE ESTUDIO.....	35
2.2 TIPO DE ESTUDIO.....	35
2.3 NIVEL DE ESTUDIO.....	35
2.4 DISEÑO DE ESTUDIO.....	35
2.5 AREA DE ESTUDIO.....	36
2.6 POBLACION DE ESTUDIO.....	36
2.7 MUESTRA DE ESTUDIO.....	36
2.8 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	37
2.9 PLAN DE RECOLECCION DE DATOS.....	40
2.10 PLAN DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
CAPITULO III.....	41
RESULTADOS	41
DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	67

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud debe proporcionar diversas características del proceso de atención. Estas incluyen la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración de la misma, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico. Además, se considera el resultado en la salud del usuario, así como las características de la infraestructura física, el personal humano y la organización, junto a los factores relacionados con la accesibilidad. La satisfacción del usuario se manifestará cuando las expectativas sean cumplidas o superadas por los servicios ofrecidos (1).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención se define como la implementación de medidas en salud que cumplen con estándares de intervención seguras, que son accesibles económicamente para la población y que generan efectos fructíferos contra las tasas de enfermedades, mortalidad y malnutrición. Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) enfatiza la relevancia de proporcionar atención sanitaria que respete los principios de calidad, resaltando su importancia ética y moral, así como su capacidad para optimizar la eficiencia en la atención de los usuarios (2).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la calidad de la atención se define como el nivel en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados. Esta calidad se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. Es crucial tener en cuenta la calidad de la atención y los servicios de salud en el compromiso de lograr la salud deseada para todos. Se considera que

una atención de salud es de calidad cuando los servicios ofrecidos cumplen con los criterios de eficacia, seguridad y enfoque centrado en la persona, priorizando la equidad, la integralidad y la eficiencia. El nuevo enfoque sobre la calidad y la renovada atención a la seguridad del usuario enfatizan la necesidad de unir esfuerzos para superar la fragmentación y descoordinación que tradicionalmente han caracterizado las intervenciones (3).

En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad del MINSA, la atención en salud se define como un enfoque centrado en las personas, las familias y las comunidades, caracterizado por niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. La calidad de los servicios de salud representa un valor añadido en la cultura organizacional de las instituciones de salud, manifestándose en evidencias confiables de satisfacción por parte de los usuarios y actores externos, lo que contribuye a generar una mayor confianza en la población. Por lo tanto, la implementación de la mejora continua en la gestión sanitaria es esencial, no solo para lograr la calidad deseada, sino también para asegurar la sostenibilidad de los servicios, especialmente en el primer nivel de atención (4).

La calidad de la atención en salud que recibe un usuario es un elemento que influye de manera considerable en su grado de satisfacción, constituyendo un indicador fundamental de la calidad del servicio sanitario. Dado que este concepto puede aplicarse en diversos contextos, incluidos los sistemas de salud, continúa existiendo un interés por investigarlo (5).

La satisfacción se entiende como una experiencia subjetiva que surge del cumplimiento o la falta de cumplimiento de las expectativas que una persona tiene respecto a un determinado aspecto. En el contexto de la salud, se puede definir la satisfacción como "el grado en que la atención y el estado de salud resultante satisfacen las expectativas del usuario". En este sentido, la satisfacción refleja el nivel de alegría y contento que experimenta el usuario tras recibir atención en los servicios de salud, pudiendo ser evaluada en un rango que va desde lo mínimo hasta lo máximo. La satisfacción del paciente se considera un indicador clave de la calidad de atención en los Servicios de Salud (6).

La satisfacción del usuario en el ámbito de la salud constituye un indicador fundamental que facilita la evaluación de las intervenciones realizadas por los profesionales de enfermería durante la atención en los servicios de salud. Además, permite medir la calidad percibida por cada paciente atendido. En consecuencia, la atención proporcionada en cada uno de los servicios de salud adquiere una relevancia significativa en la actualidad, especialmente en las áreas donde opera un profesional de enfermería. Este profesional tiene la responsabilidad de ofrecer beneficios al usuario, aplicando sus conocimientos, utilizando tecnología y brindando un trato humanizado con los recursos a su disposición (7).

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios es fundamental para identificar áreas de mejora y consolidar las fortalezas existentes, con el objetivo de crear un sistema de salud que proporcione la atención de calidad que los pacientes requieren. Un usuario se considera satisfecho cuando los servicios ofrecidos cumplen o superan sus expectativas. La

satisfacción es un indicador valioso para medir los resultados del proceso asistencial, incluyendo los cuidados, las consultas, las intervenciones y la comunicación, ya que se relaciona con el cumplimiento del tratamiento y la adherencia a las consultas; además, puede servir como herramienta para la mejora de los servicios de salud (8).

El sistema de salud contemporáneo enfrenta el reto de cumplir con las expectativas de pacientes que son cada vez más exigentes y que poseen una visión integral de la salud. Estos pacientes demandan una mejora en su experiencia dentro del sistema sanitario, buscando un mayor nivel de satisfacción. Por lo tanto, resulta fundamental realizar un análisis detallado sobre cómo los integrantes del sistema de salud perciben los servicios que reciben. La profesión de enfermería ha estado comprometida durante mucho tiempo con la atención y el cuidado de los pacientes, priorizando el humanismo y una dedicación constante a ofrecer cuidados de alta calidad que aseguren la satisfacción del paciente. Evaluar la satisfacción de los usuarios implica considerar aspectos como la calidad de atención de enfermería y la accesibilidad de los servicios (9).

Ruiz-Cerino J, et al. (10) México- 2021, en una investigación cuya intención fue identificar la percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería, se analizó que la mayoría de los pacientes manifestó estar satisfechos 67.8% con el cuidado recibido, mientras que un 18.9% se mostró muy satisfecho. En conclusión, más de la mitad de los participantes en este estudio percibieron, en términos generales, una buena calidad en el cuidado de enfermería

Pérez y Ramos (11) Juliaca -Perú 2022, en su investigación cuyo título es “Calidad de atención y satisfacción del programa CRED en madres de niños menores de 3 años, P.S. Los choferes”, encontraron que solo el 2,6 % de las madres percibieron una mala calidad de atención en el Programa CRED, mientras que un 78,4 % la consideró buena. En cuanto a la satisfacción con la atención, el 9,0 % manifestó insatisfacción, el 33,0 % reportó una satisfacción media y el 58,0 % expresó una satisfacción completa con la atención recibida.

Añanca, et al (12) Ayacucho- Perú 2020 en el Centro de Salud Huanca Sancos, sobre la satisfacción y calidad de atención de los usuarios externos, reveló que el 45.8% de los encuestados consideraron que la atención recibida fue eficiente, mientras que el 33.3% se mostró satisfecho, y un 0.4% se declaró medianamente satisfecho. En cuanto a la dimensión técnico-científica, se constató que el 58.3% percibió una atención de calidad eficiente. En la dimensión del entorno, el 54.2% también reportó una atención eficiente, con un 35.4% de satisfacción. Finalmente, en la dimensión humana, el 60.4% de los usuarios consideraron que la calidad de atención fue eficiente.

Durante las prácticas de pregrado, específicamente en la asignatura de experiencia clínica y comunitaria, hemos tenido la oportunidad de observar el desempeño del profesional de enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo al interactuar con las madres de los niños que asisten al consultorio CRED, algunas expresan su satisfacción con la atención recibida, mientras que un grupo de ellas manifiesta su descontento respecto a la calidad del servicio, ya que el consultorio CRED

no ha cumplido con sus expectativas en varios aspectos, especialmente en lo que concierne a los cuidados de enfermería. Por estas razones, hemos decidido llevar a cabo esta investigación, planteándonos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que asisten al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024?, a raíz de ello se traza como objetivo general: determinar la calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024; los objetivos específicos fueron:

- Identificar la calidad de atención en el Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción de madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.
- Relacionar la dimensión técnico-científica de la calidad con el nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.
- Relacionar la dimensión humana de la calidad con el nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.
- Relacionar la dimensión entorno de la calidad con el nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.

La hipótesis de investigación formulada fue:

Hi. Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.

H0. No existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.

La importancia práctica radica en que los resultados obtenidos en este estudio servirán como una fuente valiosa de información para que los actores implicados en la prestación de servicios de salud sigan llevando a cabo acciones de mejora continua, se potenciarán los esfuerzos en el proceso de evaluación lo que contribuirá a mejorar la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos empleados para la recopilación de datos en el presente estudio constituirán una contribución valiosa para investigaciones futuras en el área temática, ya que satisfacen los criterios de validez y confiabilidad, lo que significa que son adecuados y relevantes para evaluar la calidad y satisfacción en los consultorios de CRED de todos los centros de salud de primer nivel. Esto permitirá que el Puesto de Salud Iguain realice de manera eficiente la planificación y la implementación oportuna de las mejoras en la calidad del servicio proporcionado por el personal sanitario.

Este estudio corresponde a un diseño descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 145 madres de niños que acuden al consultorio de CRED, y se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, que incluyó a 106 madres. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario destinado a evaluar la calidad de la atención,

así como otro cuestionario diseñado para medir el nivel de satisfacción de las madres.

Resultados: Un 78,3% de las madres calificó la calidad de atención como buena, el 11,3% evaluó como mala. Sobre nivel de satisfacción, el 63,2% de las madres indicó un alto nivel, 25,5% como nivel medio y 11,3% nivel bajo. Relacionado a la dimensión técnico-científica, el 51,9% mostró un alto nivel de satisfacción y expectativas buena, el 21,7% como buena y el 10,4% como mala ($Rho = 0,430$; $p = 0,000$). Respecto a la dimensión humana, el 58,5% de las madres expresó un alto nivel de satisfacción y calidad de atención favorable, ($Rho = 0,422$; $p = 0,000$). Finalmente, sobre dimensión entorno, el 61,3% reportó un alto nivel de satisfacción y calidad de atención buena, el 24,5% satisfacción como media, ($Rho = 0,509$; $p = 0,000$).

Este estudio abarca el siguiente contenido: Introducción, Capítulo I: Revisión de la literatura, Capítulo II: Diseño metodológico, Capítulo III: Resultados, Discusión, así como Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y por último, anexos.

CAPÍTULO I

REVISION DE LA LITERATURA

1.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES

1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Boada-Niño, et al. llevaron a cabo un estudio en Colombia en 2019 con el propósito de evaluar la percepción sobre la calidad de atención en salud en consultas externas en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) durante el primer semestre de 2018. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y de diseño transversal, aplicando el modelo SERVQUAL, que examina cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con una muestra de 282 usuarios. Los resultados mostraron un promedio de 3,4711 en expectativas, 3,5140 en percepciones y 3,50 en general, lo que representa un 70%, indicando un nivel de satisfacción alta. Además, no se encontró una asociación significativa entre la percepción y las características sociodemográficas. En conclusión, es fundamental implementar estrategias organizacionales que favorezcan la mejora continua en aspectos como la infraestructura de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza y comodidad, al momento de ofrecer los servicios de salud (13).

Ruiz-Cerino J, et al. Llevaron a cabo en México, en el año 2021, una investigación cuyo propósito fue identificar la percepción sobre la calidad del

cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 90 pacientes mayores de 18 años seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. Se aplicó el instrumento SERVQHOS-E, que presentó un Alpha de Cronbach de 0,870. En los resultados, se observó que la media de satisfacción global respecto a la calidad del cuidado de enfermería fue de 1.97 puntos (DE=0.626). La mayoría de los pacientes manifestó estar satisfechos (67.8%) con el cuidado recibido, mientras que un 18.9% se mostró muy satisfecho. En conclusión, más de la mitad de los participantes en este estudio percibieron, en términos generales, una buena calidad en el cuidado de enfermería (10).

Paillocho A. En el año 2021, en Ecuador, llevó a cabo un estudio con el propósito de evaluar el grado de satisfacción respecto a la atención de enfermería brindada a las pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres De Concha, ubicado en la ciudad de Esmeraldas. Metodología: Se empleó un diseño cuantitativo, no experimental; la investigación fue de tipo transversal y descriptiva, utilizando un enfoque bibliográfico y deductivo, así como la técnica de encuesta. Resultados: El nivel de satisfacción total en relación con la atención de enfermería en el servicio de ginecología se determinó mediante el cuestionario "CARE - Q"; los resultados mostraron que 5 pacientes (2%) lo percibieron como bajo, 229 pacientes (70%) como medio y 92 pacientes (28%) como alto. Por lo tanto, aproximadamente 2 de cada 3 pacientes consideran que su satisfacción es media en los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Conclusiones: En términos generales, se identificó que el 70% de las pacientes reportaron un nivel medio de satisfacción con los cuidados

ofrecidos por el personal de enfermería en el servicio de ginecología, según el cuestionario CARE – Q; además, al analizar por dimensiones, se destacó la subescala de anticipación con un 84,97% en el nivel medio de satisfacción (14).

1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Chávez A. Llevó a cabo un estudio en Trujillo en el año 2019, con el propósito de analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación-Trujillo 2019. Metodología: El estudio se diseñó con un enfoque descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 63 usuarios que participan en el Programa de CRED. Resultados: Del total de 63 usuarios(as), el 44.4% reporta una calidad de atención de nivel regular y el 20.6% de nivel deficiente; en cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, el 46% de los encuestados califican la dimensión de elementos tangibles como regular. En la dimensión de seguridad, el 44.4% también presenta un nivel regular, al igual que en la dimensión de empatía, donde se observa que el 44.4% muestra un nivel regular. En la dimensión de fiabilidad, el 41.3% califica la atención como buena, y en la dimensión de capacidad de respuesta, el 41.3% también reporta un nivel bueno. En relación al nivel de satisfacción del usuario, se encontró que el 44.4% de los usuarios(as) manifiestan un nivel medio de satisfacción, mientras que el 19% reporta un nivel bajo de satisfacción, indicando resultados en general favorables. Conclusión: Se establece que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Programa CRED ($p < 0.05$) al contrastar la hipótesis general (15).

Díaz J. Llevó a cabo un estudio en Huancayo en 2019, con el propósito de analizar la relación entre la calidad de atención y el cumplimiento del control de

crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años en el Centro de Salud “Huayucachi”. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 138 madres, y se utilizó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados indicaron que el 56.5% de las madres percibe la calidad de atención como promedio, el 43.3% la considera alta, mientras que un 2.2% reporta una calidad baja. En cuanto al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo, el 20.3% presenta un cumplimiento promedio, el 79.0% un cumplimiento alto y el 7% un cumplimiento bajo. En conclusión, se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años. Se recomendó a las enfermeras proporcionar una atención adecuada e información a las madres que acuden al servicio de CRED, priorizando el respeto, la amabilidad y la confianza que requieren, lo que facilitaría el cumplimiento de la asistencia al servicio (16).

Ccahua L. Llevó a cabo un estudio en Cusco en 2019 con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción en la atención de enfermería dirigida a madres de niños menores de 5 años en el CRED. La metodología empleada fue de tipo descriptivo y transversal, con una muestra compuesta por 62 madres. Los resultados revelaron que, en el ámbito técnico-científico, el 69,4% de las participantes manifestó un bajo nivel de satisfacción. En cuanto al aspecto humano, el 50% de los encuestados reportó igualmente un bajo nivel de satisfacción. Finalmente, en el aspecto medioambiental, un notable 96,8% de los individuos indicó insatisfacción. Solo el 3,2% de las mujeres con hijos menores de 5 años manifestó un alto grado de satisfacción, mientras que un considerable 82,3%

reportó un bajo nivel de satisfacción. El 14,5% restante se clasificó en la categoría de satisfacción media (17).

Ramírez N. Llevó a cabo un estudio en Lima en el año 2020, con el propósito de analizar la relación entre la calidad de atención y el cumplimiento del control infantil en madres pertenecientes a la Asociación Pro-Vivienda San Hilarión, en el distrito de San Juan de Lurigancho. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 40 madres de niños menores de 5 años que asistieron a su control de Crecimiento y Desarrollo. Los resultados, obtenidos mediante la Correlación de Spearman, indicaron que el cumplimiento del control del niño sano está relacionado con la percepción de la calidad de atención. En cuanto a la percepción de las madres sobre la dimensión técnica-científica, el 47.5% reportó una satisfacción regular y el 52.5% una buena satisfacción; en la dimensión humana, el 35% percibió una satisfacción regular y el 26% una buena satisfacción; y en la dimensión entorno, el 2.5% manifestó mala satisfacción, el 22.5% regular satisfacción y el 75% buena satisfacción. Respecto al cumplimiento del Control de CRED, el 20% no cumplió, el 55% cumplió a veces y el 28% cumplió. En conclusión, se establece que existe una relación significativa entre las dos variables analizadas (18).

Quispe M, Zamora M. Llevaron a cabo un estudio en Lima en el año 2021, con el propósito de evaluar la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Divino Niño Jesús. Metodología: Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, abarcando una muestra de 207 participantes, todos ellos usuarios del servicio de emergencia de la mencionada clínica. La técnica utilizada para la

recolección de datos fue la encuesta, empleando el cuestionario SERVQUAL, que evalúa la calidad de atención en enfermería y está compuesto por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones. Resultados: Se observó que la calidad de atención de enfermería se clasificó como alta en un 76,8%, media en un 22,7% y baja en un 0,5%. En la dimensión de fiabilidad, la calidad alta alcanzó un 72,5%; en la dimensión de capacidad de respuesta, se registró un 59,9% de calidad alta; en la dimensión de seguridad, el 72,0% mostró calidad alta; en la dimensión de empatía, la calidad alta fue del 75,8%; y en la dimensión de aspectos tangibles, se obtuvo un 76,3% de calidad alta. Conclusiones: En general, la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Divino Niño Jesús fue predominantemente alta (19).

Gutiérrez J, Sullcahuaman S. Llevaron a cabo un estudio en Abancay en el año 2021 con el propósito de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años que utilizan el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico EsSalud Abancay. La metodología empleada fue de tipo hipotético-deductivo, básica, con un diseño no experimental y un enfoque transversal de nivel descriptivo correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 80 madres de niños menores de cinco años que asisten a dicho servicio. Se utilizaron técnicas de encuesta y observación; los datos recolectados fueron procesados en Excel 2016 y analizados mediante el software SPSS versión 25, donde se realizaron los análisis estadísticos correspondientes. El nivel de correlación se determinó a través de la prueba de Spearman, con una confiabilidad del 99% y un nivel de significación de $p < 0.01$. Los resultados mostraron un P-Valor de 0.000, que es inferior a 0.01, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis

alternativa, evidenciando una relación altamente significativa entre las variables estudiadas. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0.474, indicando una relación positiva directa moderada, lo que confirma la existencia de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. En conclusión, el análisis realizado permite afirmar que hay una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario (20).

Delgado A. Llevó a cabo un estudio en Chiclayo en el año 2021, con el propósito de evaluar la calidad de atención proporcionada por el programa de control de crecimiento y desarrollo para niños menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña. Metodología: Se trató de un estudio descriptivo-propositivo, con un diseño no experimental y de carácter transversal. La muestra estuvo compuesta por 130 madres que acudieron con sus hijos para el control CRED. Resultados: En la dimensión técnico-científica, el 62.3% de la atención se clasificó como regular, mientras que el 37.7% se consideró de buena calidad. En la dimensión humana, el 51.5% de la atención fue calificada como buena, seguida por un 48.5% que fue considerada regular. En cuanto a la dimensión del entorno, el 46.2% de la atención fue evaluada como buena, mientras que el 44.6% fue considerada regular y un 9.2% deficiente. Conclusiones: La calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña se clasifica como regular en un 63.1%, y como buena en un 36.9% (21).

1.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Añanca, et al. Llevaron a cabo un estudio en Ayacucho en el año 2020 con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el Centro de Salud Huancasancos, 2020. La metodología empleada fue de enfoque

cuantitativo y descriptivo correlacional. Los resultados indicaron que, en cuanto a la satisfacción y calidad de atención de los usuarios externos, el 45.8% percibió una atención eficiente, mientras que el 33.3% se mostró satisfecho, y un 0.4% se consideró medianamente satisfecho. En la dimensión técnico-científica, el 58.3% reportó una calidad de atención eficiente. En la dimensión del entorno, el 54.2% también percibió una atención eficiente, y en la dimensión humana, el 60.4% manifestó haber recibido una calidad de atención eficiente (12).

Cahuana G, Quispe J. Llevaron a cabo un estudio en Ayacucho en el año 2023, con el propósito de identificar los factores que influyen en la satisfacción de las madres de niños menores de un año que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla. Metodología: La investigación se clasifica como aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 80 madres de infantes menores de un año, de las cuales se seleccionó una muestra de 66. Se utilizaron cuestionarios de tipo escala de Likert para evaluar la satisfacción. Resultados: Los hallazgos indican que el 56.1% de las madres de infantes menores de un año en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla reportan un nivel medio de satisfacción, mientras que el 19.7% manifiestan un nivel de satisfacción bajo respecto a la atención recibida. Conclusiones: Se establece que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción de las madres de infantes menores de un año y factores como el tiempo de espera, la accesibilidad (distancia) y el nivel educativo de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla en Ayacucho 2023 (22).

1.2 BASE TEÓRICA

1.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

a) Calidad. - Propiedad o conjunto de cualidades que posee una cosa y que pueden considerarse buenas, justas o malas (23). La calidad se puede valorar utilizando una variedad de factores, tales como:

- **Calidad de un producto-servicio:** Se refiere a la percepción que tiene el usuario de su valor, es decir si un producto o servicio satisface sus necesidades, lo evaluará de mayor o menor calidad en función de la forma en que percibe una serie de factores relacionados con ese producto o servicio (24).
- **Calidad del proceso:** Es el conjunto riguroso de prácticas destinadas a garantizar que un producto o servicio cumpla con las normas, requisitos, estándares y expectativas prometidas a los usuarios. El objetivo de este proceso es brindar la mejor experiencia de uso posible (25).

b) Calidad de la atención en salud. – La calidad de atención en salud se conceptualiza como el nivel en que los servicios de salud brindados a la persona, familia y comunidad incrementan la probabilidad que se produzcan los resultados deseados en salud. Se fundamenta en conocimientos profesionales basados en las pruebas y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal (2).

Asimismo, es el grupo de labores que llevan a cabo las instituciones prestadoras de salud y el personal de salud durante el proceso de atención, para lograr los resultados deseados, para los suministradores y usuarios en aspectos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción (26).

El propósito de la evaluación de la calidad de atención es analizar el logro de un sistema de atención, monitorear el progreso e identificar las fortalezas y deficiencias para mejorar. El acceso y el cuidado de la salud se ven afectados por dos dimensiones: el uso del conocimiento médico-técnico y el manejo de las relaciones con los usuarios (27).

c) Elementos de la calidad en la atención de salud. -. Incluyen los siguientes factores para evaluar los servicios de salud:

- **Acceso oportuno:** Los usuarios tienen que tener acceso a servicios de salud sin demoras innecesarias en el momento en que los necesiten.
- **Efectividad:** La atención en salud debe producir un resultado demostrable a partir de una acción que permite optimizar la salud del usuario.
- **Seguridad:** Los servicios de salud deben ser confiables para los usuarios, reduciendo los riesgos de fallas en la atención de salud, infecciones intrahospitalarias y otras amenazas.
- **Centrado en el paciente:** Proporciona una atención personalizada, al tener en cuenta diversidad cultural, las preferencias, principios y demandas individuales del usuario
- **Eficiencia:** Los recursos deben utilizarse de la mejor manera posible, con el fin de incrementar los resultados en salud con los mínimos gastos y plazos posibles.
- **Equidad:** La totalidad de usuarios deben obtener una atención de alta calidad e igualdad, sin tomar en cuenta aspectos como: origen étnico, género, nivel socioeconómico u otras cualidades individuales.

- **Continuidad de la atención:** Hace referencia a la coordinación eficiente de los cuidados entre diferentes tipos de personal de salud a lo largo del tiempo, garantizando una transición fluida entre los diferentes niveles de atención (28).

d) Gestión de la calidad. -Es una parte de la administración institucional que establece e implementa las políticas, fines y las responsabilidades de la administración de la calidad, en el contexto del sistema de gestión de la calidad. Esto se elabora a través de la planificación, la garantía y el mejoramiento de la calidad (26).

e) Mejoramiento continuo de la calidad. - Es un enfoque que implica la elaboración de un procedimiento constante y progresivo en todas las organizaciones de salud a partir de herramientas que garantizan la calidad. Este enfoque se utiliza para cerrar las brechas presentes, lograr niveles más competitivos y concentrarse en formar una organización de primer nivel (26).

f) Dimensiones de la calidad

Dimensión técnica científica: Es la habilidad de los profesionales para aplicar adecuadamente los conocimientos y recursos más sofisticados a su disposición, lo que ayuda a mejorar la salud de la población y la satisfacción de los usuarios. Esta parte tiene en cuenta, tanto las habilidades técnicas y el conocimiento científico como las relaciones interpersonales establecidas entre el personal de salud y el usuario

Sus elementos son:

- **Efectividad:** es la experiencia y la competencia técnica del personal de salud junto con la capacidad de relacionarse con los

usuarios para generar objetivos positivos empleando mínimos recursos en el menor tiempo.

- **Eficiencia:** es el uso óptimo de los recursos para conseguir objetivos trazados en mejora de la atención en salud.
- **Eficacia:** uso de competencias humanas de modo óptimos y superiores para lograr un adecuado nivel de salud.
- **Seguridad:** es el empleo de medidas de cuidado para evitar cualquier peligro, disminuir los riesgos y aumentar el bienestar para los usuarios.
- **La continuidad:** es la entrega de servicios en las diferentes etapas de la vida de una persona, en los diversos niveles de atención sin repetir ni interrumpir la atención.
- **Integridad:** hace referencia a que el usuario debe recibir una atención de manera completa, es decir tomando en cuenta todos los atributos de su propio ser, lo cual se alcanza mejor por intermedio del abordaje biológico psicológico y social (29) .

Dimensión Humana: el personal de enfermería debe abordar diferentes temas en su actuación, usando enfoques que les permitan entregar atención solidaria a los pacientes, familia y comunidad.

Sus elementos son los siguientes:

- **Ética:** Son los modelos que dirigen el comportamiento de un profesional de enfermería.
- **Veracidad:** es el atributo que ayuda al profesional a elaborar una relación constructiva con los usuarios en brindar información completa y entendible en cuanto a su atención en salud.

- Amabilidad: Es brindar atención con benevolencia, estima, ternura y cortesía, que son aspectos fundamentales.
- Respeto de los derechos: el personal de salud está obligado a defender los derechos de los usuarios teniendo en cuenta su cultura, requiriendo para ello personas con mucho respeto e ideas firmes (30).

Dimensión Entorno: Se refiere a los diferentes aspectos de la instalación, que se usa para la prestación de servicios. El contenido se subdivide en dos elementos:

- Entorno: se refiere a la configuración física en el que se prestan los servicios de salud.
- Privacidad: es muy importante para mantener la confidencialidad y el respeto al pudor de los usuarios durante la atención de enfermería (30).

G) Calidad de atención en enfermería:

Se define como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar resultado a través de la gerencia del cuidado y la satisfacción de las necesidades reales y sentidas. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es a donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios (31).

1.2.2. SATISFACCIÓN

A) DEFINICIÓN. - Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con

sus expectativas, comprendido por tres elementos: El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

La satisfacción se encuentra relacionado con el conjunto de emociones ya sean positivas o negativas, que se producen en el usuario al momento de comparar un bien o servicio con relación a sus expectativas que se tienen al momento de la adquisición, es decir si las emociones son positivas, el usuario se sentirá satisfecho recomendará a otros, mientras si los sentimientos son negativos producirá sensaciones insatisfechas, lo cual hará que no vuelva a adquirir el producto o servicio y a la vez será una mala publicidad.

Las expectativas del usuario son las esperanzas de hacer o conseguir algo, siendo esto la entrega de un producto o servicio, los cuales son creados por la información de otros usuarios. El nivel de expectativa varía con rapidez según las respuestas de los demás usuarios (32).

b) Dimensiones de la Satisfacción:

Al analizar plenamente la interacción entre los servicios de atención y la parte administrativa de enfermería, se consideran las siguientes dimensiones:

- **Accesibilidad:** es el vínculo que mantiene la enfermera con el usuario, donde fomenta su participación y brinda su apoyo. Asimismo, es la actuación del cuidado fundamental del profesional de enfermería, que es otorgado sin demora al usuario, por ejemplo, al aproximarse para ofrecerle un poco de su tiempo.
- **Confort:** el usuario puede notar una reacción agradable cuando la enfermera se le presenta, establece una interacción y vínculo físico,

del mismo modo cuando lo escucha con atención e implica un enfoque biopsicosocial en su atención.

- **Relación de confianza:** es la integración del usuario a las atenciones de enfermería, implica la seguridad, el humor que se le ofrece y el espacio que le da para expresarse tanto a la persona familia y comunidad. Son los cuidados que están dirigidos con prontitud hacia los usuarios, haciéndolos sentir como únicos, buscando su pronto restablecimiento y permitiéndolos sentirse como un individuo único (33).

2.2.3 CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO:

Según la Norma Técnica CRED del Ministerio de salud, es el conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud, de enfermería y/o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de los niños(as), con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando de este modo su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementar las oportunidades y los factores protectores. Esta actividad es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial. Los procedimientos de atención incluyen la evaluación, el análisis, los tratamientos y seguimiento. Además, se lleva a cabo una evaluación antropométrica en todos los ámbitos de control, desde el nacimiento hasta los cinco años de edad, empleando para ello tablas de patrones de crecimiento basadas en las curvas sugeridas por la OMS en 2006 (34).

ROL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED

a) En el aspecto técnico científico.

Los progresos recientes en tecnología e investigación, sumados a la mejora de la calidad del tratamiento y las acciones para prevenir y fomentar la salud, han favorecido significativos progresos en el cuidado de la salud de los niños(as). El personal de enfermería es capaz de funcionar en todos los ámbitos del sistema sanitario. Asimismo, el experto en enfermería posee la mentalidad científica, cuentan con la habilidad para desarrollar, coordinar y llevar a cabo programas, con el propósito de incrementar la calidad del cuidado de los usuarios. En esencia, su talento radica en su habilidad para forjar vínculos importantes con las personas, familias y comunidades brindando orientación (34).

b) Paquete Integral del Niño

Contiene los siguientes componentes

- **Componente administrativo de la organización:** son los responsables de crear reglamentos y políticas que rigen los servicios de atención, especificando los entes directivos encargados de implementarlos y las tareas que se llevan a cabo son: planificación, supervisión, evaluación e información.
- **Componente Técnico:** se refiere a las acciones que realiza el personal de enfermería, durante el cuidado de los niños(as) en las siguientes etapas:

Antes del Control: Es necesario llevar a cabo acciones a través de tácticas de fomento de la salud para captar a los niños(as).

Identificar: Llevando a cabo una evaluación rigurosa de niños con riesgos sanitarios, estableciendo el nivel de afecciones y derivando a la correspondencia para su atención adecuada en el tiempo oportuno.

En el control: Confirmar la información de los niños en la tarjeta de vacunación y/o control de crecimiento y desarrollo, apertura de la historia clínica, verificación en el sistema si está registrado en el SIS y producir FUA.

- **Evaluación por etapas de vida:** es efectuar la anamnesis recolectando información acerca de los datos personales, historial personal, parientes y los factores sociales determinantes. La evaluación física incluye el método de somatometría, así como la valoración del progreso psicomotor que se efectúa a través de las escalas y regulaciones estipuladas por el MINSA.
- **Componente Educativo:** establece la necesidad de llevar a cabo acciones educativas en el usuario, familia y comunidad, fomentando la participación adecuada en los controles programados y estrategias para mejorar la alimentación, fomentando de este modo la participación activa de la comunidad a través de estrategias de fomento de salubridad para lograr el bienestar de los niños(as).
- **Elemento Investigativo:** busca trascender investigaciones científicas y promover el progreso de nuevas ciencias del cuidado humanizado basadas en los problemas propuestos por la comunidad (34).

c) Modelos Teóricos adoptados

- **La teoría de la calidad total de Kaoru Ishikawa.** - Afecta tanto las labores de la empresa, trabajadores y a todos los elementos

relacionados con la cadena de suministros, es decir, proveedores y usuarios, entre otros. El control de calidad implica la calidad del producto y todos los ámbitos de la gestión, incluyendo la administración del personal, los aspectos relacionados con la atención al usuario y el servicio post venta.

Uno de los aspectos más importantes de la concepción del control de calidad de Ishikawa, es su preocupación por las inversiones que se realizan en el personal con el fin de aumentar su productividad. El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado, es por ello que se hace énfasis en que la calidad total se encuentra estrechamente relacionada con la capacitación de los trabajadores y su participación en el compromiso de la calidad (35).

- **Teoría de la Calidad Total de Kaizen.** -El Kaizen como mejoramiento continuo involucra a todos, incluyendo a los gerentes y empleados por igual, de este modo busca mejorar la actitud de las personas, considerando que los esfuerzos generan mejores resultados a largo plazo (36).

1.3. HIPÓTESIS

- **Hi.** Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.
- **H0.** No existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.

1.4. VARIABLES

1.4.1 Variable independiente:

Calidad de atención:

- Malo
- Regular
- Bueno.

1.4.1 Variable dependiente:

Nivel de Satisfacción:

- Bajo.
- Medio.
- Alto.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Valor Final	Escala de Medición
Calidad de atención	La calidad se basa a la práctica de la ciencia y tecnología de la medicina para incrementar los beneficios para la salud sin aumentar el riesgo. La calidad tiene que ser la misma definición para todos los niveles de atención, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.	D. Técnico - Científica D. Humana D. Entorno	• Capacidad t. • Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Seguridad • Comunicación • Amabilidad • Respeto • Rapidez. • Equipamiento • Iluminación • Limpieza • Ventilación • Comodidad • Temperatura.	• Malo: 30-50 pts. • Regular: 51-70 pts • Bueno: 71-90 pts.	Ordinal

Nivel de satisfacción	El grado de satisfacción del usuario se mide mediante la diferencia existente entre la expectativa y su percepción. Esta será influenciada por factores individuales, familiares, sociales y relacionados con el servicio de salud	D. Accesibilidad D. Confort D. Relación de confianza	• Conocimiento científico • Empatía • Ayuda oportuna • Consultorios adecuados. • Ambientes seguros. • Respeto la privacidad. • Orientación integral. • Amabilidad. Seguridad.	• Bajo: 25-57 pts • Medio: 58-91 pts • Alto: 92-125 pts.	Ordinal
------------------------------	--	--	--	---	---------

CAPITULO II

DISEÑO METODOLOGÍCO

2.1. ENFOQUE DE ESTUDIO

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, dado que se emplearon instrumentos estandarizados para la recolección de datos. Esto facilitó la medición de las variables en estudio. Para el análisis de los datos y la comprensión del comportamiento de dichas variables, se aplicaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Los resultados se presentaron mediante tablas estadísticas que incluyen frecuencias absolutas y porcentajes (37).

2.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación fue aplicada; porque busco el empleo de los conocimientos alcanzados, a la vez que surgen o se consiguen otros, después de implantar y sistematizar el trabajo con pilar en la investigación (37).

2.3. NIVEL DE ESTUDIO:

La investigación se caracterizó por ser descriptivo, correlacional, ya que se pretendió reunir, analizar y exponer datos relacionados con fenómenos de la vida cotidiana, con el propósito de presentarlos en su entorno natural. El objetivo fundamental consistió en detallar la realidad existente, fundamentándose en observaciones empíricas (37).

2.4. DISEÑO DE ESTUDIO

Este estudio se caracteriza por ser de diseño no experimental y de corte transversal, dado que los datos analizados no fueron sometidos a manipulación y fueron recolectados en un periodo determinado de una población o muestra específica (37).

2.5. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en el consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, del distrito de Iguain, provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, Perú.

2.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por 145 madres de niños que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Puesto de Salud Iguain.

2.7. MUESTRA

La muestra representativa estuvo constituida por 106 madres de niños que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Puesto de Salud Iguain.

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

Dónde:

Tamaño de muestra

N = Población

p = probabilidad de éxito 50% (0,5)

q = probabilidad de fracaso 50% (0,5)

Z = Nivel de significancia (1,96)

E^2 = Margen de error del 5% (0,05)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(145)}{(145 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 105.4665$$

Se ha estimado una muestra de 106 usuarios que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Puesto de Salud Iguain.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Madres que acepten voluntariamente a participar en el estudio.
- Madres que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud.
- Madres cuyo niño(a) es atendido en el consultorio CRED del Puesto de salud.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Madres que no desean participar en el estudio.
- Madres que padecen alguna alteración mental.

2.8. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.8.1 Técnica:

La técnica que se empleó para recolectar los datos fue la entrevista estructurada.

2.8.2 Instrumentos:

Para medir la calidad de atención se usó el cuestionario SERVPERF (Anexo 1), el cual está compuesto por 30 ítems agrupado en tres dimensiones: a) Dimensión técnico científico; b) Dimensión humana; c)

dimensión entorno. Para dar la puntuación a cada una de las respuestas se utilizó una escala tipo Likert con tres posibilidades de respuesta: Nunca; A veces; Siempre, con valor numérico que va del 1 al 3 según nivel de acuerdo, resultando la escala de valoración final de la Calidad de Atención, en lo siguiente: Malo, Regular y Bueno.

Calificación final de la Calidad de Atención:

- Malo 30 - 50 puntos
- Regular 51 - 70 puntos
- Bueno 71 - 90 puntos.

Baremación:

- Puntaje Mínimo: 30
- Puntaje Máximo: 90
- Rango: 60
- Amplitud de clase: $60/3 = 20$
- Malo: 30 - 50 puntos
- Regular: 51 - 70 puntos
- Bueno: 71 - 90 puntos.

Cuestionario de Satisfacción.

Para medir el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Puesto de Salud de Iguáin, se utilizó un cuestionario de satisfacción que consta de 25 ítems tipo escala de Likert con cinco

opciones de respuesta que son 1: Nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre.

Baremación:

- Puntaje Mínimo: 25
- Puntaje Máximo: 125
- Rango: 100
- Amplitud de clase: $100/3 = 33.3$

Calificación final de la Satisfacción:

- Bajo 25 - 57 puntos
- Medio 58 - 91 puntos
- Alto 92 - 125 puntos.

2.8.3 Validez y confiabilidad

El instrumento SERVPERF para calidad de atención en salud, Chiclayo, Perú 2021 fue sometido a Juicio de Expertos para su validación, y la confiabilidad fue a través del alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.93, con lo cual el instrumento es confiable.

El instrumento de Satisfacción del usuario, Hospital D. A. Carrión. Huancayo, Perú 2020 en donde el intervalo de confianza (IC) fue del 95,00 % con un error muestral del 5,00 %. El coeficiente alfa de Cronbach presento un valor de 0,98 interpretándose, así como de buena confiabilidad

2.9. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Se solicitó permiso al Puesto de Salud para identificación de la población en estudio y la aplicación de instrumentos de campo.

2. Se capacitó a los operadores de campo para facilitar el recojo sistemáticos de la información.
3. Se realizó el control de calidad de los instrumentos aplicado.
4. Se procedió con la aplicación de los instrumentos.

2.10. PLAN DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos fueron procesados utilizando el Software SPSS versión 26,0; en la cual se aplicó la estadística descriptiva. Para elaborar las tablas estadísticas, medir el nivel de correlación y comprobar la hipótesis se utilizó la estadística inferencial, específicamente el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, porque ambas variables tienen categorías ordinales.

CAPITULO III
RESULTADOS

TABLA N°1

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAÍN-HUANTA, AYACUCHO 2024.

Calidad de atención	N°	%
Malo	12	11,3
Regular	11	10,4
Bueno	83	78,3
Total	106	100,0

Fuente: Cuestionario de Delgado B. y Febres R. aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

En la tabla N° 1 se observa que el porcentaje más alto (78,3%) de las madres de niños que acuden al consultorio de CRED indican que la calidad de atención es buena, mientras que el 11,3% considera la calidad de atención como mala y el 10,4% la califica como regular.

TABLA N°2

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAIN - HUANTA, AYACUCHO 2024.

Nivel de satisfacción	N°	%
Bajo	12	11,3
Medio	27	25,5
Alto	67	63,2
Total	106	100,0

Fuente: Cuestionario de Delgado B. y Febres R. aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

En la tabla N° 2 se puede apreciar que el porcentaje más elevado (63,2%) de las madres de niños que acuden al consultorio de CRED señalan que están satisfechos con el servicio recibido, que el 25,5% considera tener un nivel de satisfacción medio, mientras que un 11,3% reportan un nivel de satisfacción bajo.

TABLA N° 3

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN, EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAIN-HUANTA, AYACUCHO 2024.

Dimensión	Nivel de satisfacción						Total	
Técnico	Bajo		Medio		Alto			
Científico	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	11	10,4	0	0,0	0	0,0	11	10,4
Regular	1	0,9	4	3,8	12	11,3	17	16,0
Bueno	0	0,0	23	21,7	55	51,9	78	73,6
Total	12	11,3	27	25,5	67	63,2	106	100,0

Fuente: Cuestionario de Delgado B. y Febres R. aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

Rho = 0,430;

p = 0,000 < 0,05

La tabla N° 3 evidencia que un 63,2% de las madres de niños que acuden al Consultorio CRED expresaron un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 51,9% tenía expectativas buenas sobre la dimensión técnico científica de la calidad de la atención, mientras que un 11,3% la consideró como regular. En lo que respecta a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 21,7% evaluó la dimensión técnico-científico como buena y un 3,8% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 10,4% calificó la dimensión técnico-científico como mala. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva moderada entre la mejora en

la dimensión técnico-científicos de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños ($Rho = 0,430$; $p = 0,000 < 0,05$).

TABLA N° 4

DIMENSIÓN HUMANA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAIN-HUANTA, AYACUCHO 2024.

Dimensión	Nivel de satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	6	5,7	0	0,0	0	0,0	6	5,7
Regular	3	2,8	3	2,8	5	4,7	11	10,4
Bueno	3	2,8	24	22,6	62	58,5	89	84,0
Total	12	11,3	27	25,5	67	63,2	106	100,0

Fuente: Cuestionario de Delgado B. y Febres R. aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

Rho = 0,422;

p = 0,000 < 0,05

La tabla N° 4 evidencia que un 63,2% de las madres de niños que acuden al Consultorio CRED expresaron un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 58,5% tenía expectativas favorables sobre la dimensión humana de la calidad de atención, mientras que un 4,7% consideró la dimensión humana como regular. En lo que respecta a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 22,6% evaluó la dimensión humana como buena y un 2,8% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 5,7% calificó la dimensión humana como mala. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva moderada entre la mejora en la dimensión humana de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños (Rho = 0,430; p= 0,000<0,05).

TABLA N° 5

DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAIN-HUANTA, AYACUCHO 2024.

Dimensión entorno	Nivel de satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	3	2,8	0	0,0	0	0,0	3	2,8
Regular	7	6,6	1	0,9	2	1,9	10	9,4
Bueno	2	1,9	26	24,5	65	61,3	93	87,7
Total	12	11,3	27	25,5	67	63,2	106	100,0

Fuente: Cuestionario de Delgado B. y Febres R. aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

Rho = 0,509;

p = 0,000 < 0,05

La tabla N°5 demuestra que un 63,2% de las madres de niños expresó un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 61,3% tenía expectativas buenas sobre la dimensión entorno de la calidad de la atención, mientras que un 1,9% la consideró como regular. En relación a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 24,5% evaluó la dimensión entorno como buena y un 0,9% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo; de este grupo, el 6,6% calificó la dimensión entorno como regular, el 2,8% como mala y el 1,9% como buena. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva moderada entre la mejora en la dimensión del entorno de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños (Rho = 0,509; p=0,000<0,05).

DISCUSIÓN

La calidad en la atención asegurará que cada persona reciba las actividades pertinentes en los servicios de diagnóstico con objetivos terapéuticos o de rehabilitación, contribuyendo así a una atención sanitaria eficaz. Además, se deben considerar diversos factores, así como el conocimiento del individuo y del servicio de salud, para alcanzar los mejores resultados posibles, minimizando el riesgo de efectos adversos y maximizando la satisfacción del usuario durante los procedimientos.

La principal meta de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres de los niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho. Asimismo, se analizan los hallazgos más relevantes del estudio en comparación con otros resultados, con el propósito de confirmar las relaciones o contradicciones observadas.

Respecto al primer objetivo específico (tabla 1), se evidenció el porcentaje más alto sobre calidad de atención bueno (78,3%) de las madres de niños que acuden al consultorio de CRED, el 11,3% considera la calidad de atención como mala, mientras que el 10,4% la califica como regular. Al analizar los resultados del presente estudio, existe semejanza con el estudio realizado en Huancayo, se observa que, según el informe de Díaz J. (16) en 2019, el 56.5% de las madres evalúa la calidad de atención como promedio, el 43.3% la califica como alta y solo un 2.2% la considera baja. Otro estudio adicional llevado a cabo por Quispe M, et al. (19) en 2021, reveló que la calidad de la atención de enfermería se categorizó como alta en un 76,8%, media en un 22,7% y baja en un 0,5%. En

contraste, la investigación realizada por Delgado A. (21) en Chiclayo en 2021 indicó que la calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo para niños menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña se categoriza como regular en un 63.1% y como buena en un 36.9%.

Por otra parte, los estudios de los autores mencionados en relación con el presente trabajo de investigación destacan alto porcentaje de calidad de atención en el consultorio CRED, sin embargo, existe poco porcentaje que consideran la calidad de atención como regular y mala en semejanza con otros estudios realizados en poblaciones similares que midieron la calidad de atención en Huancayo, Lima y Chiclayo.

Se infiere que la calidad de atención en los servicios de salud, se caracteriza por ser de un enfoque centrado en las personas, las familias y las comunidades, incorporando para ello niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como sus principales atributos. La consecución de estos atributos depende de la disponibilidad de los servicios, así como de su correcta organización y gestión. Para aumentar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud, es fundamental transformar y fortalecer los sistemas de salud (31).

De acuerdo a los resultados observados, es aún necesario seguir incentivando en mejorar la atención con calidad por parte del personal de enfermería a nivel de los puestos y centros de salud, ya que ello contribuirá en la confianza de los usuarios.

En relación al **segundo objetivo específico (tabla 2)**, se puede apreciar que el porcentaje más elevado (63,2%) de las madres de niños que acuden al consultorio de CRED muestra alta satisfacción, el 25,5% considera tener un nivel

de satisfacción medio, mientras que un 11,3% reportan un nivel de satisfacción bajo. Contrastando con los resultados, Ruíz-Cerino J. et al. (13), en un estudio realizado en México en 2021, reportaron que la mayoría de los pacientes expresó estar satisfecha (67.8%) con la atención recibida, mientras que un 18.9% indicó estar muy satisfecha. Asimismo, Colombia por Boada-Niño, et al (12) en el año 2019, en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, donde determinaron que el 70% indicaron un nivel de satisfacción. En contraste, la investigación llevada a cabo por Ccahua L. (17) en Cusco en 2019 reveló que únicamente el 3,2% de las mujeres con hijos menores de 5 años expresó un alto grado de satisfacción, mientras que un notable 82,3% indicó un bajo nivel de satisfacción. El 14,5% restante se ubicó en la categoría de satisfacción media.

Así mismo, el resultado obtenido de los autores mencionados con el nuestro nos da a conocer, que la mayor cantidad de madres muestran alto grado de satisfacción, sin embargo, hay un buen porcentaje que considera un nivel de satisfacción medio, a su vez son pocas las que consideran el nivel de satisfacción bajo en afinidad a estudios realizados en otros países como México y Colombia a diferencia de la investigación realizada en Cusco que indico bajos niveles de satisfacción.

En resumen, La satisfacción representa una expresión del bienestar del usuario, la cual se ve afectada tanto por su percepción personal como por la calidad de la atención que recibe. En el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario se refiere al grado en que los pacientes o usuarios de servicios sanitarios perciben y valoran la atención recibida de manera favorable. Este concepto abarca múltiples dimensiones, incluyendo la calidad de la atención médica, la facilidad de acceso a los servicios, la interacción con los profesionales de la salud, el

entorno físico de las instalaciones y otros factores que influyen en la experiencia global del paciente (28).

Es muy importante tomar en cuenta la satisfacción de los usuarios a nivel de las instituciones prestadoras de salud ya que aún hay cierto porcentaje de la población que muestra una satisfacción media y baja, ya que al mejorar la satisfacción del usuario se lograra aumentar la confianza en los servicios brindados por el personal de enfermería.

Con respecto al **tercer objetivo específico (tabla 3)** se evidencia que un 63,2% de las madres de niños que acuden al Consultorio CRED expresaron un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 51,9% tenía expectativas buenas sobre la dimensión técnico científico de la calidad de la atención, mientras que un 11,3% la consideró como regular. En lo que respecta a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 21,7% evaluó la dimensión técnico-científico como buena y un 3,8% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 10,4% calificó la dimensión técnico-científico como mala. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva moderada entre la mejora en la dimensión técnico-científicos de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños ($Rho = 0,430$; $p = 0,000 < 0,05$).

Al respecto, en la investigación llevada a cabo por Ccahua L. (17) en Cusco en 2019, mostró que, en el contexto técnico-científico, el 69,4% de los encuestados expresó un nivel de satisfacción bajo. Por otro lado, Ramírez N. (24), en Lima en 2020, evidenció que, en cuanto a la percepción de las madres sobre la dimensión técnica-científica, el 47,5% indicó una satisfacción regular, mientras que el

52,5% reportó una buena satisfacción. Igualmente, Delgado A. (21), en su estudio realizado en Chiclayo en 2021, también observó que, en la dimensión técnico-científica, el 62.3% de la atención fue clasificada como regular, mientras que el 37.7% se evaluó como de buena calidad.

En resumen, los resultados obtenidos indican que el 25,5% de las madres tienen una percepción sobre la dimensión técnico-científico de la calidad de atención de enfermería es regular y bajo. Esto sugiere que la enfermera debería demostrar un mayor interés, amabilidad, dominio de conocimientos en la realización de procedimientos, así como proporcionar más información en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, en ocasiones, esto se ve obstaculizado por la alta demanda de pacientes y la carga excesiva de registros de enfermería durante las consultas.

Es de importancia que el personal de enfermería se capacite constantemente con relación a los nuevos conocimientos, ya que de ese modo brindara una mejor atención a los usuarios a nivel de los puestos y centros de salud.

En relación al cuarto objetivo específico (tabla 4) se evidencia que un 63,2% de las madres de niños que acuden al Consultorio CRED expresaron un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 58,5 % tenía expectativas favorables sobre la dimensión humana de la calidad de la atención, mientras que un 4,7 % consideró la dimensión humana como regular. En lo que respecta a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 22,6% evaluó la dimensión humana como buena y un 2,8% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo, de las cuales el 5,7% calificó la dimensión humana como mala. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva

moderada entre la mejora en la dimensión humana de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños ($Rho = 0,422$; $p = 0,000 < 0,05$).

Contrastando, con el estudio de Ccahua llevado a cabo en Cusco en 2019, encontró con relación a la dimensión aspecto humano, el 50% de los encuestados reportó igualmente un bajo nivel de satisfacción. En otro contexto, Ramírez N. (18), en su estudio llevado a cabo en Lima en 2020, indicó que, en la dimensión humana, el 35% de los participantes manifestó una satisfacción regular, mientras que el 26% reportó una buena satisfacción, concluyendo que existe una relación significativa entre estas dos variables. De igual manera, Delgado A (21), en su investigación realizada en Chiclayo, halló que, en la dimensión humana, el 51.5% de la atención fue evaluada como buena, mientras que un 48.5% fue considerada regular.

En conclusión, el aspecto esencial radica en la dimensión humana, dado que la razón de ser de los servicios de salud es proporcionar atención y asegurar el bienestar de cada usuario. Esto implica que el equipo de salud, especialmente que las enfermeras, deben entender al usuario como una persona que merece ser tratada con dignidad, amabilidad y cortesía. En este contexto, se observa que el 36,8% de las madres reportan una regular y baja satisfacción con la atención recibida por parte de las enfermeras. Este fenómeno se debe, en gran medida, a la falta de interés de la enfermera en varios aspectos, como el desconocimiento sobre la ausencia de la madre en las consultas de CRED y la falta de entrega de indicaciones escritas al finalizar la consulta. A partir de estos hallazgos, es fundamental desarrollar estrategias que mejoren la calidad de

atención brindada a los niños en CRED y que, a su vez, logren que las madres se sientan satisfechas.

Es de vital importancia incentivar en el personal de enfermería el aspecto humano ya que de este modo se brindará una atención con solidaridad y empatía.

Finalmente, respecto al **quinto objetivo específico (tabla 5)** se demuestra que un 63,2% de las madres de niños expresó un alto grado de satisfacción con respecto a la atención recibida. Dentro de este grupo, el 61,3% tenía expectativas buenas sobre la dimensión entorno de la calidad de la atención, mientras que un 1,9% la consideró como regular. En relación a las madres que reportaron un nivel de satisfacción medio, que representa el 25,5%, el 24,5% evaluó la dimensión entorno como buena y un 0,9% como regular. Por otro lado, el 11,3% de las madres manifestó un nivel de satisfacción bajo; de este grupo, el 6,6% calificó la dimensión entorno como regular, el 2,8% como mala y el 1,9% como buena. Es relevante destacar que se observa una correlación positiva moderada entre la mejora en la dimensión del entorno de la calidad de atención y el incremento en el nivel de satisfacción de las madres de niños ($Rho = 0,509$; $p=0,000<0,05$).

Al contrastar este resultado con el estudio llevado a cabo por Ramírez N (16), se observó que, en la dimensión del entorno, el 2.5% de los encuestados expresó una mala satisfacción, el 22.5% una satisfacción regular y el 75% una buena satisfacción. Por otro lado, Delgado A (21), en su investigación realizada en Chiclayo en 2021, reportó que, en relación a la dimensión del entorno, el 46.2% de la atención fue calificada como buena, mientras que el 44.6% fue considerada regular y un 9.2% deficiente. En contraste, Ccahua L. (17) en Cusco en 2019,

indicó que, en el aspecto medioambiental, un notable 96.8% de los participantes manifestó insatisfacción. Solo el 3.2% de las mujeres con hijos menores de 5 años reportó un alto grado de satisfacción, mientras que un significativo 82.3% indicó un bajo nivel de satisfacción.

En conclusión, esta situación se manifiesta en la relación de reciprocidad entre el personal de salud y los usuarios. Factores como la falta de atención al escuchar, la ausencia de educación en temas de salud, el uso de un lenguaje técnico sin explicación adecuada, así como la incapacidad para responder de manera clara a las inquietudes de las madres, contribuyen a la falta de confianza en el entorno de atención. Además, la escasez de profesionales impacta negativamente, ya que se pierden oportunidades de atención durante las revisiones de los niños, lo que genera expectativas poco alentadoras para las madres y, en consecuencia, provoca la deserción en el seguimiento del crecimiento y desarrollo infantil. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud establece que la atención sanitaria de alta calidad se distingue por su habilidad para identificar de manera precisa y completa las necesidades de salud de los individuos y las comunidades. Esto conlleva una distribución eficiente de los recursos, fundamentada en la información más reciente disponible (26).

CONCLUSIONES

1. Un porcentaje significativo (78,3%) de las madres de niños que visitan el consultorio de CRED señala como buena la calidad de atención, mientras que el 11,3% evalúa como mala y el 10,4% la considera regular.
2. El 63,2% de las madres de niños que acuden al consultorio de CRED indica un nivel de satisfacción alto, mientras el 25,5% percibe como medio y un 11,3% manifiesta un nivel de satisfacción bajo.
3. El 51,9% tenían expectativas buenas sobre la dimensión técnico científico de la calidad y nivel de satisfacción; mientras el 11,3% consideró como regular. El 21,7% evaluó la dimensión técnico-científico como buena y un 3,8% como regular. Finalmente, el 10,4% calificó como mala. Se observa una correlación positiva moderada ($Rho = 0,430$; $p = 0,000 < 0,05$).
4. El 58,5% tenía expectativa buena sobre la dimensión humana, mientras que un 4,7% la consideró como regular. El 22,6% evaluó la dimensión humana como buena y un 2,8% como regular. Asimismo, el 5,7% calificó como mala. Se halló una correlación positiva moderada entre la dimensión humana de la calidad y el nivel de satisfacción ($Rho = 0,422$; $p = 0,000 < 0,05$).
5. El 61,3% tenía expectativas buenas sobre la dimensión entorno de la calidad, mientras que un 1,9% la consideró como regular. El 24,5% evaluó la dimensión entorno como buena y un 0,9% como regular. Además, el 6,6% calificó la dimensión entorno como regular, el 2,8% como mala y el 1,9% como buena. Existe relación positiva moderada entre la dimensión del entorno y el nivel de satisfacción de las madres de niños ($Rho = 0,509$; $p = 0,000 < 0,05$).

RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que el jefe del Puesto de Salud Iguain-Huanta trabaje en la mejora del entorno del CRED, donde se brinda atención a los niños. Este espacio debe ser más colorido y atractivo, de manera que tanto los niños como las madres se sientan cómodos y confiados, lo que permitirá ofrecer una atención de calidad.
2. Es fundamental planificar de manera adecuada la atención que se proporcionará a los niños, con el fin de prevenir dificultades en su crecimiento y desarrollo. Esto se logrará mediante un seguimiento y monitoreo exhaustivo de aquellos niños que presenten alguna alteración, lo que a su vez permitirá satisfacer las necesidades de la madre.
3. Resaltar las necesidades de los usuarios es fundamental para asegurar una satisfacción total y elevar los porcentajes deficientes observados en las dimensiones técnico-científicas, humanas y del entorno en relación con la calidad de atención.
4. En la Escuela Profesional de Enfermería, es fundamental continuar con la formación académica, abordando aspectos vinculados a la calidad de atención, el cuidado humano y la relación terapéutica entre el enfermero y el paciente, con el objetivo de mejorar la actual situación de satisfacción media y baja.
5. Continuar con las investigaciones que indaguen sobre las necesidades de los usuarios atendidos en un centro de salud, analizando de qué manera se puede reducir la brecha de insatisfacción o mejorar la satisfacción promedio que se ha registrado hasta ahora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403.[internet].Huancayo;2020.[Citado el 21 de setiembre del 2024].Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
2. OMS. Calidad de la atención. [internet]; Ginebra: Sitio oficial de la Organización Mundial de la Salud; actualizado el 2023. [Citado el 31 de mayo del 2024]. Disponible en:https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. OPS.Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud. [internet]; Washington: Sitio oficial de la organización panamericana de la salud: actualizado el 2023. [Citado el 27 de setiembre del 2024].Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
4. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. Documento técnico. [internet]; Lima:2006. [Citado el 23 de julio del 2024]. Disponible en: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
5. Vargas V, Vallecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de Medición- 2013.Artículo de Revista. [internet]. Maracaibo;2013. [Citado el 23 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
6. Febres R. "Satisfacción del usuario del servicio de medicina sobre la calidad de atención "Repositorio institucional UPLA. [internet]. Universidad Peruana Los Ángeles. Huancayo;2020 [Citado el 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/545>

7. Botón GS. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap. De Cunén, Quinche, [internet]. Guatemala;2018. [Citado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
8. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo 2011.Documento técnico.[internet].Lima;2011.[Citado el 20 de junio del 2024].Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Ramírez S. Calidad de atención en Salud. Informe.[internet].La paz;2010.[Citado el 26 de julio del 2024].Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52598/bowa546r113c_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Ruíz-Cerino J, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Artículo de revista Scielo. [internet]; México;2021.[Citado el 12 de junio del 2024].Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#aff5
11. Pérez J, Ramos A. Calidad de atención y satisfacción del programa CRED, en madres de niños menores de 3 años, P.S. los choferes, Juliaca 2021[tesis].Ica: Universidad nacional de Ica;2021 [Citado el 3 de agosto del 2024].Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6472371?show=full>
12. Añanca K. et al. Nivel de Satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Huancasancos, Ayacucho 2020. [tesis]. Callao: Universidad nacional de Callao. [Citado el 6 de agosto del 2024].Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/645>

[2/TESIS_2DAESP_A%c3%91ANCA_QUISPE_MISCHA_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

13. Boada A, et al. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL.Revista investigación en salud de Boyacá. [internet];Colombia;2019; [Citado el 1 de agosto del 2024].Disponible en:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
14. Paillacho A. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben las pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres de Concha. [tesis].Ecuador: Universidad técnica del norte,2021.83 p. [Citado el 7 de agosto del 2024].Disponible en:
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11788/2/06%20ENF%201246%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
15. Chávez A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo-2019. [tesis].Trujillo :Universidad Cesar Vallejo;2019[Citado el 9 de julio del 2024].Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Díaz J. Calidad de atención y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, centro de salud Huayucachi-Huancayo 2019. [tesis]. Huancayo: Universidad Autónoma de Ica. [Citado el 28 de junio del 2024]. Disponible en:
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9395071>
17. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años, servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo Cusco 2019. [tesis].Cusco: Universidad Andina del Cusco;2019.84 p. [Citado el 31 de julio del 2024].Disponible en:
<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/97c3f3dd-3a3b-41dd-86de-7a20db57d8c9/content>

18. Ramírez N. Calidad de atención y cumplimiento del control del niño sano en madres de la Asociación pro-Vivienda San Hilarión, 2020. [tesis].Lima: Universidad Cesar Vallejo;2020.69 p. [Citado el 31 de Julio del 2024].Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60697/Ramirez_FNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Quispe M, Zamora M. Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica divino niño de Jesús durante la pandemia COVID-19. [tesis].Lima: Universidad María Auxiliadora;2021.48 p.[Citado el 14 de julio del 2024] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/769/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Gutiérrez J, Sullcahuaman S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico EsSalud Abancay -2021. [tesis].Callao: Universidad nacional del Callao;2022.81 p. [Citado 10 de agosto del 2024].Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS_2DAESP_SULLCAHUAM%c3%81N_GUTIERREZ_FCS_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y
21. Delgado A. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de 5 años del centro de salud Zaña. [tesis].Chiclayo: Universidad César Vallejo;2021.61 p. [Citado el 11 de agosto del 2024].Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83439/Delgado_BAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Cahuana G, Quispe J. Factores asociados a la satisfacción de las madres de infantes menores de 1 año en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Yanamilla-Ayacucho 2023. [tesis]. Callao: Universidad nacional del Callao;2023.83 p. [Citado el 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8182/TESIS-CAHUANA-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23. Diccionario de la Real Academia Española. Definición de calidad. España. [internet]; actualizado 2023. [Citado el 17 de julio del 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
24. Master MBA Malaga. 6 criterios para definir el nivel de calidad de un producto o servicio. [internet]; Malaga; 2019. [Citado el 31 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/>
25. NC Tech insights. calidad del proceso ¿Qué es y como marca la diferencia?. Revista Nc. [internet]. México; 2022. [Citado el 10 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://nctech.mx/nc-tech-insights/calidad-de-proceso-que-es-y-como-marca-la-diferencia/#:~:text=La%20calidad%20de%20proceso%20puede,m ejor%20experiencia%20de%20uso%20posible.>
26. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo 2011. Documento técnico. [internet]. Lima; 2011. [Citado el 5 de julio del 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Villa-Velásquez J et al. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Revista horizonte enfermería. [internet]. Chile; 2023. 13 p. [Citado el 2 de setiembre del 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
28. Tiffin University. Siete dimensiones para evaluar la calidad de los servicios en salud. Sitio web de la universidad Tiffin. [internet]. EE. UU. [Citado el 26 de agosto del 2024]. Disponible en : <https://global.tiffin.edu/blog/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>
29. Cabadas R. La calidad asistencial ¿de qué estamos hablando?. Revista cma. [internet]. 2015 [Citado el 13 de agosto del 2024]. Disponible en: http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf

- 30.** MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. Informe Ministerio de Salud. [internet]. Lima;2023. [Citado el 5 de agosto del 2024]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- 31.** Ramírez C. Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Scielo. [internet].2013. [Citado el 5 de agosto del 2024]. Disponible en:
- 32.** MINSA. Sistema de gestión de la calidad en Salud. Informe del ministerio de salud. [internet]. Lima;2018. [Citado el 2 de agosto del 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20personal%20de%20salud
- 33.** Sagbay-Llivichuzhca M. Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados Cantón. Revista Interdisciplinaria de Humanidades. [internet]. Ecuador;2021. [Citado el 1 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/430>
- 34.** Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. NTS N.º 137-MINSA/2017/DGIESP[internet];Lima;2017[Citado el 13 de julio del 2024].Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf?v=1593813764>
- 35.** Capacitación en costos y gestión. Kaoru Ishikawa un maestro de la calidad Total. [internet].2007. [Citado el 6 de agosto del 2024]. <https://capacitacionencostos.blogia.com/2007/032706-kaoru-ishikawa-un-maestro-de-la-calidad-total.php>
- 36.** Alvarado K. Pumisacho V. Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano. Universidad politécnica de Catalunya. Revista intangible capital.Vol.13, núm. 2. pp 479-497. [internet]. España;2017.

[Citado el 31 de julio del 2024]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>

- 37.** Hernández R. Metodología de la investigación. Libro. [internet]. México;2018. [Citado el 20 de julio del 2024].Disponible en:
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO SERVPERF PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL
CONSULTORIO CRED

ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión técnico científica			
1. La enfermera muestra importancia al momento de realizar el peso y talla a su niño(a).			
2. La enfermera le aclara sobre la condición nutricional de su niño(a) mediante el peso y la talla, así mismo realiza el llenado del registro del Carnet de atención integral.			
3. La enfermera se lava las manos antes y después de examinar a su niño(a).			
4. La enfermera efectúa el examen físico a su niño(a) comenzando desde la cabeza hasta los pies.			
5. La enfermera le expone de manera clara y sencilla el procedimiento que realiza durante la examinación de su niño(a).			
6. La enfermera realiza la evaluación del desarrollo psicomotor de su niño(a) test peruano abreviado, en las áreas de motricidad, coordinación, lenguaje y social.			
7. La enfermera, durante la evaluación del desarrollo de su niño(a) cuenta con juguetes y más materiales.			
8. La enfermera propone acciones relacionadas con la educación de su niño(a).			
9. La enfermera enseña los cuidados para su niño(a) según la edad. LME, alimentación complementaria, accidentes, higiene, salud bucal, estimulación temprana, ambientes ventilados, entre otros.			
10. La enfermera le informa ante alguna alteración, riesgo y o problema que detectado a su niño(a), y lo deriva a un especialista.			
Dimensión humana			
11. Recibe un cordial saludo por parte de la enfermera cuando ingresa al consultorio CRED.			
12. La enfermera tiene una comunicación fluida con usted y su niño(a).			
13. La enfermera se comunica con usted y su niño(a) con respeto y los llama por su Nombre.			
14. El tono de voz de la enfermera durante la atención de CRED es apropiado.			
15. La enfermera le proporciona una explicación sencilla y clara de los procedimientos que le realizan a su niño(a).			
16. La enfermera le pregunta si comprendió lo explicado, retroalimentando los cuidados que debe tener con su niño.			
17. La enfermera muestra interés a las dificultades de conducta que tuviese su niño(a), tales como: llanto, berrinches y otros			
18. La enfermera le interroga sobre las dificultades para la inasistencia al CRED.			
19. La enfermera la felicita por haber acudido al CRED de su niño(a) puntualmente			
20. La enfermera se despide amablemente cuando culminó de realizarle la atención de su niño.			
Dimensión Entorno			
21. El lugar donde atienden CRED está limpio y ordenado.			
22. El ambiente donde se atiende cuenta con servicio higiénico.			

23.El consultorio donde le atienden hay buena iluminación.			
24.El lugar donde le atienden está adecuadamente ventilado.			
25.El lugar donde se atiende al niño tiene una temperatura apropiada.			
26.El lugar donde le atienden CRED está decorado apropiadamente (imágenes, adornos).			
27.Se conserva la privacidad durante el control CRED de su niño(a).			
28.El lugar donde le atienden CRED cuenta con estructuras físicas seguras para tu niño(a).			
29.El lugar donde le atienden CRED cuenta con sitios como: lavado de manos, tamizaje de anemia, entre otros.			
30.En el lugar donde se atiende hay asientos o sillas que permitan su comodidad.			

FUENTE: Delgado B. (2021) Cuestionario SERVPERF para calidad de atención en salud, Chiclayo, Perú.

Criterio de calificación de la Calidad de Atención:

- Malo 30 - 50 puntos
- Regular 51- 70 puntos
- Bueno 71- 90 puntos.

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL CONSULTORIO CRED

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión accesibilidad					
1. Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera le saluda y se despide de usted amablemente.					
2. Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a)					
3. La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de Salud					
4. La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño					
5. Ante un problema detectado en la salud de niño(a) la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.					
6. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) es adecuada					
7. El consultorio de CRED es limpio y ordenado.					
8. El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como lavado de manos, tamizaje de anemia, otros.					
Dimensión confort					
9. La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a)					
10. La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño.					
11. La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a)					
12. La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a).					
13. El consultorio de CRED esta adecuado para que su niño se sienta cómodo(a) "colores, adornos, luz y calor"					
14. Se mantiene la privacidad durante su control de su niño(a).					
15. Las condiciones físicas del consultorio CRED son seguras para su niño(a).					
16. La enfermera examina a su niño(a) desde la cabeza a los pies.					
Dimensión relación de confianza					
17. La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño(a).					
18. La enfermera la trata con respeto durante la consulta.					
19. Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuada.					
20. La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza al niño(a).					
21. La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.					
22. La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) llantos u otros.					
23. La enfermera le sonríe y le habla a su niño(a) cuando lo evalúa.					
24. La enfermera evalúa el desarrollo de su niño(a), el habla y el comportamiento físico.					
25. La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).					

FUENTE: Febres R. (2020) Satisfacción de usuario, Hospital D.A. Carrión. Huancayo.

Calificación final de la Satisfacción:

- Bajo 25 - 57 puntos
- Medio 58 - 91 puntos
- Alto 92 - 125 puntos.

ANEXO 3
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificada con DNI N°.....

Procedente del distrito de Iguain, madre y apoderada de mi menor hijo(a)....., acudo al Puesto de Salud de Iguain, para su Control de Crecimiento y Desarrollo de mi niño(a), y tomo conocimiento de la importancia del trabajo de investigación titulado: **“Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024.”**

Por lo que, voluntariamente he decidido participar en el estudio, como la informante o encuestada para brindar la información que sea pertinente, ya que esto no me perjudica ni involucra mi integridad física y psicológica.

Firmo al pie del presente en Iguain el día:de de 2024

Atentamente.

.....

ANEXO 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD



(Fig. 1)

ANEXO 5

		Pruebas de normalidad ^a					
		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
		Estadísti	gl	Sig.	Estadísti	gl	Sig.
		co			co		
Satisfacci ón	Regular (51-70 puntos)	,353	11	,000	,649	11	,000
	Bueno (71-90 puntos)	,460	83	,000	,551	83	,000
a. Satisfacción es constante cuando Calidad de atención = Malo (30-50 puntos). Se ha omitido.							
b. Corrección de significación de Lilliefors							

		Pruebas de normalidad ^a					
		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
		Estadísti	gl	Sig.	Estadísti	gl	Sig.
		co			co		
Satisfacci ón	Regular (17-23 puntos)	,426	17	,000	,630	17	,000
	Bueno (24-30 puntos)	,445	78	,000	,572	78	,000
a. Satisfacción es constante cuando Técnico Científicos = Malo (10-16 puntos). Se ha omitido.							
b. Corrección de significación de Lilliefors							

		Pruebas de normalidad ^a					
		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
		Estadístic	gl	Sig.	Estadístic	gl	Sig.
		o			o		
Satisfacció n	Regular (17-23 puntos)	,280	11	,016	,785	11	,006
	Bueno (24-30 puntos)	,429	89	,000	,620	89	,000
a. Satisfacción es constante cuando Humana = Malo (10-16 puntos). Se ha omitido.							
b. Corrección de significación de Lilliefors							

		Pruebas de normalidad ^a					
		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
Entorno		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
		o			o		
Satisfacción	Regular (17-23 puntos)	,422	10	,000	,628	10	,000
	Bueno (24-30 puntos)	,434	93	,000	,613	93	,000
a. Satisfacción es constante cuando Entorno = Malo (10-16 puntos). Se ha omitido.							
b. Corrección de significación de Lilliefors							

ANEXO 6

Rho de Spearman		Correlaciones				
		Calidad de atención	Técnico Científico	Humana	Entorno	Satisfacción
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,783**	,623**	,694**	,557**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
	N	106	106	106	106	106
Técnico Científicos	Coefficiente de correlación	,783**	1,000	,567**	,645**	,430**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
	N	106	106	106	106	106
Humana	Coefficiente de correlación	,623**	,567**	1,000	,727**	,422**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
	N	106	106	106	106	106
Entorno	Coefficiente de correlación	,694**	,645**	,727**	1,000	,509**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
	N	106	106	106	106	106
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,557**	,430**	,422**	,509**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
	N	106	106	106	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO 7

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED DEL PUESTO DE SALUD IGUAIN - HUANTA, AYACUCHO 2024.

Calidad de atención	Nivel de satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	12	11,3	0	0,0	0	0,0	12	11,3
Regular	0	0,0	5	4,7	6	5,7	11	10,4
Bueno	0	0,0	22	20,8	61	57,5	83	78,3
Total	12	11,3	27	25,5	67	63,2	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a las madres de niños que acuden al CRED, 2024.

Rho = 0,557;

p = 0,000 < 0,05

ANEXO 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	VALOR FINAL	DISEÑO METODOLOGICO
Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024.	Objetivo General: Determinar la calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. Objetivos específicos: a) Identificar la calidad de atención en el Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. b) Identificar el nivel de satisfacción de madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. c) Relacionar la dimensión técnica-científica de la calidad con el nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al consultorio CRED del puesto de salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. d) Relacionar la dimensión humana de la calidad con el nivel de satisfacción, en	Hi. Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. Ho. No existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.	Variable Independiente: Calidad de atención - Técnica científica - Humana - Entorno. Variable dependiente; Nivel de satisfacción - Accesibilidad - Confort - Relación de confianza	- Malo (30-50 pts) - Regular (51-70 pts.) - Bueno (71-90 pts.) - Bajo (25-57pts) - Medio (58-91 pts) - Alto (92-125 pts)	Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo. Alcance: Correlacional Diseño: No Experimental, de corte transversal. Área de estudio: Puesto de Salud Iguain. Población: La población estuvo conformada por 145 madres de niños que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Puesto de Salud Iguain. Muestra: La muestra representativa estuvo constituida por 106 madres de niños que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el puesto de salud Iguain. Técnica: Entrevista estructurada. Instrumento: Cuestionario SERVPERF de calidad de atención.

	madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024. e) Relacionar la dimensión entorno de la calidad con el nivel de satisfacción, en madres de niños que acuden al Consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho 2024.				Cuestionario de satisfacción de usuario.
--	--	--	--	--	---

ANEXO 8

FOTOS



Ilustración 1



Ilustración 2

Ilustración 1 y 2: Aplicación de entrevista estructurada a madres de niños que acudieron al consultorio CRED del Puesto de salud Iguain-Huanta, Ayacucho.



Ilustracion 3



Ilustracion 4

Ilustracion 3 y 4: Lectura y firma del consentimiento informado.



Ilustración 5: Puesto de salud Iguain-Huanta, Ayacucho.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 1196-2024-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: - TUEROS RAMOS, Estrella

- PERALTA AUQUI, Sofia

En la ciudad de Ayacucho siendo las 09:10 de la mañana del día veinticinco de noviembre del dos mil veinticuatro, en el auditorium de la Escuela Profesional de Enfermería se reunieron presencialmente los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Enfermería, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado **Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024**. Presentado por los bachilleres: **TUEROS RAMOS, Estrella Y PERALTA AUQUI, Sofia** para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería y, los miembros del Jurado de Sustentación conformados por:

Presidente : Prof. Julia C. Salcedo Cancho (Delegado por el decano)

Miembros : Prof. Celia B. Maúrtua Galván

: Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez

: Prof. Arturo Morales Silvestre

Miembro asesor : Prof. Lidia González Paucarhuanca

Secretaria Docente : Prof. Lizeth Paola Hinostroza Chauca

Con el quorum de reglamento se dio por inicio la sustentación de tesis, el presidente de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura a los documentos que obran en mesa.

Acto seguido el presidente pide a las sustentantes la exposición en un tiempo de 40 min a las Bachilleres **TUEROS RAMOS, Estrella Y PERALTA AUQUI, Sofia**. Una vez concluida, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, las cuales fueron absueltas adecuadamente por las sustentantes.

El presidente invita a las sustentantes abandonar el espacio para que los jurados evaluadores puedan proceder con la evaluación.

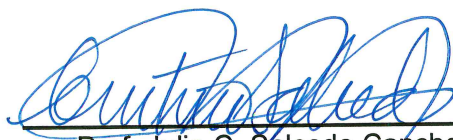
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

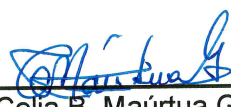
Bachiller: 1- **TUEROS RAMOS, Estrella**

2- **PERALTA AUQUI, Sofia**

JURADOS	TEXTO		EXPOSICIÓN		PREGUNTAS		P. FINAL
	1	2	1	2	1	2	
Prof. Julia C. Salcedo Cancho	17	17	17	17	17	17	17
Prof. Celia B. Maúrtua Galván	17	17	17	17	17	17	17
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	17	17	17	17	17	17	17
Prof. Arturo Morales Silvestre	17	17	17	17	17	17	17
Prof. Lidia González Paucarhuanca	17	17	17	17	17	17	17

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por unanimidad a las Bachilleres **TUEROS RAMOS, Estrella Y PERALTA AUQUI, Sofia**, quienes obtuvieron la nota final de Diecisiete (17), para lo cual, los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las 11:00 de la mañana se da por concluido el presente acto académico presencial.


 Prof. Julia C. Salcedo Cancho
 (Presidente)


 Prof. Celia B. Maúrtua Galván
 (Miembro)


 Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez
 (Miembro)


 Prof. Arturo Morales Silvestre
 (Miembro)


 Prof. Lidia González Paucarhuanca
 (Miembro asesor)


 Prof. Lizeth Paola Hinostroza Chauca
 (secretaria)

**UNSCH**FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

Nro: 067 – 2024

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N° 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. Estrella TUEROS RAMOS

Bach. Sofía PERALTA AUQUI

Con el informe de tesis titulado: **Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024**; ha sido verificado y sometido al sistema de análisis TURNITIN CON DEPOSITO mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de **28 % de similitud**.

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 04 de noviembre de 2024.

Dra. Marizabel Llamocca Machuca

Adscripción: Departamento Académico de Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
Dra. Marizabel Llamocca Machuca
DIRECTORA

Escuela Profesional ENFERMERÍA
Av. Independencia S/N. Ayacucho
Ciudad Universitaria - Pab."U"
Correo: ep.enfermeria@unsch.edu.pe

Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024

por Estrella TUEROS RAMOS- Sofia PERALTA AUQUI

Fecha de entrega: 04-nov-2024 11:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2508881735

Nombre del archivo: TESIS.docx (684.18K)

Total de palabras: 15557

Total de caracteres: 86505

Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9	María-del-Carmen Sagbay-Llivichuzhca, Katina Vanessa Bermeo-Pazmiño, Juan Diego Ochoa-Crespo. "Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Síg sig", CIENCIAMATRIA, 2021 Publicación	1 %
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1 %
13	Submitted to uniandesec Trabajo del estudiante	1 %
14	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	<1 %

18	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1 %
19	More Huamán, Libny Betsabeth. "Aplicativo Informático de Seguimiento de Historias Clínicas Para Enfrentar el Alto Tiempo de Espera en la Atención en Consulta Externa en el Hospital Regional Docente de Cajamarca", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2022 Publicación	<1 %
20	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

27

Submitted to aesanlucas

Trabajo del estudiante

<1 %

28

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo