

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE  
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PORTADA DE  
MANCHAY, PACHACAMAC. 2018**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. MARÍA ISABEL SAAVEDRA BLAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**ASESOR:**

**MG. MARIA DEL PILAR FAJARDO CANAVAL**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mis profesores que me transmitieron su sabiduría durante mi formación académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres que me apoyaron para culminar mis estudios. También mi agradecimiento a mi Asesora Mg. María Del Pilar Fajardo Canaval que me guio en mi trabajo de investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	v
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad Problemática	12
1.2. Definición del Problema	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problema Específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivos generales	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4. Finalidad e importancia	16
<b>CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1. Bases Teóricas	18
2.1.1. Percepción De La Calidad.	18
2.1.2. Calidad De Atención En Salud	22
2.2. Estudios Previos	30
2.2.1. A Nivel Internacional	30
2.2.2. A Nivel Nacional	32
2.3. Marco Conceptual	34
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Formulación de Hipótesis	39
3.1.1. Hipótesis General	39
3.1.2. Hipótesis Específicas	39
3.2. Identificación de Variables	40
3.2.1. Definición constitutiva de variables	40
3.2.2. Operacionalización de variables	41

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

4.1	Tipo y nivel de Investigación	43
4.2.	Descripción del Método y Diseño	43
4.3.	Población, Muestra y Muestreo.	44
4.4.	Consideraciones Éticas.	46

## **CAPÍTULO V TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

5.1.	Técnicas e Instrumentos	47
5.2.	Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos	48

## **CAPITULO VI RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1.	Presentación, análisis e interpretación de datos	49
6.2.	Discusiones	66
6.3.	Conclusiones	70
6.4.	Recomendaciones	72

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>74</b>
-----------------------------------	-----------

<b>ANEXOS</b>	<b>81</b>
---------------	-----------

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTO

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

## RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la Percepción de Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018. Estudio tipo cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, realizado en una muestra de 70 madres para recoger los datos de las variables Percepción de la Calidad se utilizó el cuestionario de Tarraga y Margue, adaptado por la autora, validado con 0.953; para recoger los datos de la variable Satisfacción de madres acerca de la atención de enfermería se utilizó el cuestionario de Sepulveda y Cols (2009), adaptado por la autora validado con una confiabilidad de 0.943.

Los resultados arrojaron que el 78.6% de las madres tienen un nivel alto respecto a la Calidad de atención; y el 70% tienen un nivel alto respecto a la Satisfacción de atención de enfermería. Se concluye que la variable percepción de la Calidad está relacionada directa y positivamente con la variable Satisfacción de atención de enfermería según el estadístico rho de spearman: 0.652. Recomendamos a la jefa de enfermería realizar monitoreo permanente del personal a su cargo, en el momento de la atención a los pacientes.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, comunicación, cuidado humanizado, relaciones interpersonales, enfermería.

## ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the Perception of Quality and Satisfaction of mothers on nursing care in the office of growth and development, Health Center Cover of Manchay, Pachacamac, 2018. Study type descriptive correlational quantitative of cross section, in a sample of 70 mothers.

To collect the data of the variables Perception of Quality, the Tarraga and Margue questionnaire was used, adapted by the author, validated with 0.953; To collect the data of the variable Satisfaction mothers about nursing care, the questionnaire of Sepulveda and Cols (2009) was used, adapted by the author validated with a reliability of 0.943.

The results showed that 78.6% of mothers have a high level with respect to the Quality of care; and 70% have a high level of satisfaction with nursing care. It is concluded that the quality variable is directly and positively related to the nursing care satisfaction variable according to the rho de spearman statistic: 0.652. We recommend to the nursing manager to perform permanent monitoring of the staff under her charge, at the time of the attention to patients.

**KEY WORDS:** Quality, communication, humanized care, interpersonal relations, nursing.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: “Percepción de la calidad y satisfacc.<sup>vii</sup> de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Portada de Manchay Pachacamac, 2018”.

La Percepción de la Calidad se caracteriza como el procedimiento subjetivo de conciencia que comprende el reconocimiento, la traducción y la centralidad para la elaboración de juicios sobre las impresiones obtenidas de la condición física y social. Las madres al llevar a sus hijos a realizarse el control de crecimiento y desarrollo, observan, asimilan y procesan diferentes mensajes del cuidado de enfermería; conocimiento relevante que no debe ser ajeno de investigación ya que este cuidado de enfermería trasciende los ámbitos físicos, biológicos, emocional, social y psicológico, lo cual debe resaltarse de manera constante en el cuidado que brinda la enfermera a todos los grupos etéreos, de allí radica la importancia del cuidado el cual permite afianzar realmente los valores de la profesión de enfermería, compuesta no sólo por conocimientos científicos, sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día.

En ese contexto, el profesional de enfermería brinda cuidados integrales en los niños y niñas de corta edad, a fin de garantizar su desarrollo físico, psicológico y social. Si estas poblaciones vulnerables no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, las consecuencias son acumulativas y prolongadas, por lo tanto, brindar al niño oportunidades para que tenga un crecimiento y desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia, los gobiernos, organizaciones de salud y comunidad en general.

Por otro lado, la Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo viene a ser el cumplimiento de los usuarios y sus familias sobre la atención que perciben, de la enfermera en los servicios de salud, por otro lado, la satisfacción del usuario ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desc <sup>viii</sup> más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es de consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

Dentro del personal que imparte estos servicios se encuentra la enfermera ya que mantiene un trato directo con los usuarios, comprendiendo el diagnóstico y tratamientos de las respuestas humanas a los problemas relacionados a la salud. Como parte de su campo de acción se tiene el control del crecimiento y desarrollo en niños y niñas, donde son sus padres los que pueden discernir con mayor claridad el grado de satisfacción de la atención.

En tal sentido el profesional de enfermería en su múltiple accionar, brinda cuidados en el área comunitaria que van encaminados al desarrollo integral del niño; es por esta razón que la enfermera debe de proyectar y reforzar una imagen positiva, puesto que es conocida su labor educacional, más aun en la atención que brinda en los consultorios CRED, en este espacio los profesionales de enfermería transmiten conocimientos a las madres en los cuidados esenciales e integrales a sus niños, reflejándose en el desarrollo adecuado del niño; si en este espacio de interacción madre-enfermera se realiza la valoración del niño y se aprovecha el tiempo utilizado durante la atención el cuidado es expresado como eficiente.

Fue de interés del investigador ya que a menudo observamos que las madres perciben que no hay una buena calidad de atención de enfermería

por lo que se sienten insatisfechas con la atención brindada en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

Para recoger la información se utilizó dos cuestionarios el primer instrumento de la Percepción de la calidad consta de cuatro dimensiones (dimensión humana 9 ,dimensión oportuna 9, dimensión continua 5 y dimensión segura 8) y 31 items con una confiabilidad 0.953 ; el segundo cuestionario satisfacción de madres sobre la atención de enfermería consta de seis dimensiones: accesibilidad (9), explica y facilita (5), confort (9), se anticipa (9), mantiene relación y confianza (8), monitorea y hace seguimiento( 8) con una confiabilidad de 0.943 y 46 items.

ix

La población consta de 84 madres con una muestra de 70 madres que acudieron con sus menores hijos al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del centro de Salud.

Luego de haber hecho la encuesta y obtener la información que necesitaba se hizo el análisis e interpretación usando el programa de Microsoft Excel y el Programa Estadístico SPSS versión 22, con la que se presentaron las tablas y gráficos de los hallazgos encontrados.

El propósito del presente trabajo fue dar a conocer la relación entre la “Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud.

El presente trabajo de investigación consta de 6 capítulos: Capítulo I: Planteamiento del Problema, incluye la descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivos de la investigación y finalidad e importancia. Capítulo II: Fundamentos teóricos de la investigación que comprende, la base teórica, estudios previos y marco conceptual ;Capítulo III: Hipótesis y variables que comprende ,formulación de hipótesis, hipótesis general, hipótesis específicas, Identificación de variables ,clasificación de variables ,definición constitutiva de variables , definición operacional de variables ; Capítulo IV: Metodología que consta de, tipo y nivel de

investigación, descripción del método y diseño , población ,muestra, muestreo, consideraciones éticas; Capítulo V: , técnicas e instrumentos de recolección de datos, que consta de técnicas e instrumentos ,plan de recolección ,procesamiento y presentación de datos; y luego el Capítulo VI : que contiene los resultados , conclusiones y recomendaciones, finalmente se incluyen la bibliografía y los anexos respectivo.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Tanto la calidad y seguridad de la atención en salud, en todos sus niveles asistenciales es una de las prioridades a nivel mundial. La atención que brinda el personal de cada establecimiento asistencial, sobre todo el de enfermería es uno de los más notables. Se define la atención en enfermería como un grupo de acciones y características que facilitan la recuperación de los usuarios y esta debe ser de calidad para poder satisfacer las necesidades del ser humano. González V (2013).

Sin embargo, una de las formas más específicas es aquella que vincula al paciente y a su grado de satisfacción por la atención recibida, la expresión del paciente es un resultado de un valor incuestionable dado que la satisfacción es un aspecto del bienestar que proyecta los cuidados recibidos; además la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería y sus resultados. Donabedian A. (1992).

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud gracias a la Reforma de la Salud iniciada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en la década de los noventa, que han involucrado a la calidad como un pilar fundamental de los servicios de salud, conllevando a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de salud, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad de atención en especial desde el

ámbito de enfermería. Guevara S. (2012).

Por ello, la búsqueda de la excelencia en la calidad de atención de enfermería llevo a múltiples investigaciones posteriores a este hecho en Latinoamérica; como la realizada en México, el cual concluyó que los pacientes encuestados, en su gran mayoría; manifestaron una atención regular y de no ser tratados dignamente por el profesional de enfermería en los servicios de medicina preventiva y consulta externa. Puebla D.(2012) El Ministerio de Salud (MINSa), viene trabajando para que la población tenga una mejor atención de salud y esta sea de calidad; aun así, la baja prestación de los servicios de salud sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria. Ministerio de Salud (2009).

En el Perú, según un estudio realizado por Christian Darras y Juan Seclén; “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados – Perú - 2000” en centros de salud y hospitales del Ministerio de Salud; indicó que el nivel de satisfacción es medio. Torre M, (2015).

En el Perú, la percepción de la Calidad en atención, define la calidad como uno de los principales objetivos para la atención de salud, tomando en cuenta que la calidad de atención es un grupo de características humanas, técnico – científicas que tiene como prioridad la atención que se ofrece a los pacientes que buscan constantemente su satisfacción. Ministerio de Salud (2002).

El ministerio de salud ha propuesto ejecutar un sistema de gestión de la calidad en Salud, ya que en los últimos años en el sector salud al brindar sus servicios no ha tenido un desarrollo favorable a pesar de sus esfuerzos para mejorar la problemática, no han alcanzado mejorar la situación de los servicios otorgados a los usuarios. Minsa

(2008)

En la actualidad la Percepción de la calidad se ve afectada por la escasez de infraestructura, falta de equipo o de personal, la saturación del servicio rebasando con ello la capacidad de atención, entre otros factores pueden impactar en la calidad de los servicios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que en la atención en salud se debe tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio para lograr la satisfacción del usuario. De esta forma conocer el grado de satisfacción de las madres que recurren al servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Por eso es importante saber ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?

## **1.2. Definición Del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la percepción de calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión Humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?

2. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?
4. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018
2. Establecer la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud

Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.

3. Describir la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018
4. Identificar la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018

#### **1.4. Finalidad e Importancia**

En la actualidad, se investiga la relación que existe entre Percepción de la Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Portada de Manchay 2018. Para saber el nivel de calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios del servicio; a su vez conocer si los usuarios se encuentran satisfecho con la atención brindada.

La satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), se percibe que las madres que acuden al centro refieren no sentirse satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería (tiempo de espera, mala calidad de servicio a la falta de cortesía por el personal de salud, a la falta de paciencia para la orientación al usuario , la falta de una mirada que genere confianza, la falta del saludo y la falta de capacidad para resolver sus problemas de la salud. etc.)

Como trabajadora del Centro de Salud observo la problemática que existe es por eso que realizo dicha investigación para Lograr que

todos los niveles de los sistemas de salud existentes sean más inclusivos y que los programas de salud pública sean accesibles a los usuarios permitirá reducir las desigualdades y las necesidades no satisfechas en la atención de enfermería.

El presente trabajo de investigación servirá para mejorar el desarrollo de futuros de estudios, como fuente de información donde ese considere la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería.

## **CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.1. Bases Teóricas**

#### **2.1.1. Percepción De La Calidad.**

Se caracteriza como el procedimiento subjetivo de conciencia que comprende el reconocimiento, la traducción y la centralidad para la elaboración de juicios sobre las impresiones obtenidas de la condición física y social. La observación hace concebible conocer la realidad. Podemos ver que la Tierra y sus progresiones reaccionan lo suficiente a sus peticiones. Por ejemplo; la observación relacional nos establece conexiones marco sobre la población general con quien negociamos, tomamos información de la conducta de otros.

Al hacer análisis sobre otra persona, observamos sus actividades, vemos su forma de hablar, sus apariencias externas, tomamos lo que dice, como él dice y lo que hace cuando coopera con nosotros, deseos, sentimientos, identidad y artículos. Debido a esto nuestras actividades y comportamientos coordinados hacia otros están guiados por estos juicios. Estas sensaciones pueden cambiar a medida que recibimos más información sobre ellas. La observación se intercede mediante el dialecto, es decir, por correspondencia verbal y correspondencia no verbal, por ejemplo, movimientos, miradas, trazos, etc. (ROCA, 2007).

#### **Percepción De Atención De Enfermería**

La visión de ir a, la imagen experta del cuidador médico según lo indicado por la población general que recibe atención, se identifica con ángulos especializados y asignaciones autorizadas, por lo que la estimación de los ejercicios coordinados para la atención no se transmiten, ni para percibir como una encarnación Esta es la razón por la cual la naturaleza del seguro

social es segura cuando se dan reacciones satisfactorias a los requisitos y deseos de los clientes de la administración de bienestar, con los activos humanos y materiales accesibles para nosotros y el nivel de mejora lógica actual, para conseguir el nivel más elevado concebible de avance de cumplimiento tanto para el cliente como para los expertos. (WATSON, 2009)

Entonces, afirmaremos que a través del reconocimiento y de una unión mental obtenemos una información existente, aparte de todo lo demás, para esta situación, la instantánea de la cooperación entre el personal de enfermería y el cliente. Cuando estos datos se aclimatan, tienen un efecto mental y entusiasta sobre aquellos que se resuelven en la mente. (RIVERA, 2007).

### **Calidad De Atención**

Hace referencia al estado de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno (Ballesteros, 2002). (UNIVERSIDAD DE ALICANTE 2009)

### **Calidad**

Es ser efectivo, tener capacidad, respeto por el paciente y la familia; es dar atención oportuna, confiable utilizar el lenguaje correcto, que los usuarios crean en lo que se les ofrece. (Tejada, B. 2012)

### **Componentes De La Calidad De Atención**

El cambio en la naturaleza de la atención del usuario es un objetivo definitivo de la revisión restaurativa. Para Donabedian, la naturaleza de las administraciones de bienestar tiene tres segmentos (condición) especializados, relacionales y de confort básicos. (PURIZAGA, 2015)

### **Componente Técnico:**

Alude a la disposición de componentes que son una parte del camino hacia las administraciones de bienestar, por ejemplo, la declaración de la

suficiencia de la ayuda otorgada y los avances lógicos y el límite de expertos; la estructura física, administraciones; lo que sugiere la ejecución de una cantidad considerable de métodos.

### **Componente Interpersonal:**

Alude a conexiones aparecidas entre el experto y el paciente, y además al curso de datos de naturaleza estratégica y de bienestar. En otras palabras, es la satisfacción de la asociación y la correspondencia que ocurre entre el paciente y la fuerza de trabajo de bienestar, que incluye una relación relacional satisfactoria en la que debe haber confianza consideración, compasión, amabilidad, lucidez en el dialecto y veracidad en los datos que brinda un determinante placer del usuario.

### **Componente Del Entorno (Confort):**

Dada por los estados de confort que ofrece un centro de salud, es el grupo de cosas y condiciones que hace al usuario sentirse tranquilo, por ejemplo, orden, ventilación e iluminación, suministro suficiente de alimento.

Para las administraciones de bienestar, se brinda atención de calidad cuando se administra a tiempo de manera inmediata, intentando adquirir colaboración de los usuarios en decisiones similares al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno, fundados en principios científicos y en el uso de tecnología apropiada. (Calampa, R. 2015).

Como lo indica Maslow, con respecto al componente de entorno, el hombre necesita un dominio constante en el que esté asegurado contra los peligros de amenaza y las dificultades. Sea como fuere, por las motivaciones detrás de esta exploración, la hipótesis de las mediciones propuestas por Donabedian se considerará, lo que dará una premisa hipotética y permitirá evaluar la naturaleza de la atención según sus segmentos.

## **Dimensiones De Calidad De Atención**

### **Humana**

Conocer al paciente más, infiere su pensamiento como un individuo, pariente y como un aspecto importante del público en general del que no se puede desconectar, también sugiere darse cuenta de que como persona tienen necesidades regulares para él. El estándar clave de la enfermería dice: "Considere la singularidad del paciente", por lo que el asistente médico debe llamar a la madre por su nombre y dar un trato amigable. (Castro y C. 2016)

### **Oportuna**

Esta característica que incluye la prestación de cuidados de enfermería en un momento determinado, y según lo indiquen todas las circunstancias, ya sea persona sano o enfermo, familia o comunidad.

### **Continua**

En relación con el tiempo, así como con el espacio, la progresión sugiere que la consideración que se le da al paciente es de 24 horas todos los días y 365 días del año, debe ser perseverante y sin interferencias y debe reaccionar de manera confiable a los objetivos establecidos para el plan del cuidado.

Se debe brindar en una premisa duradera según lo indicado por las necesidades del paciente, esta característica se revisa en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, dando cita al niño el próximo mes, porque para el personal de salud se preocupa por las razones de sus faltas a la consulta de vital importancia en el área de Crecimiento y Desarrollo.

### **Segura**

Es estar libre de riesgo como daños físicos, daños psicológicos, sociales o morales. Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un

entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados.

Según Maslow “el individuo debe estar en un ambiente protegido contra las amenazas. “Esta característica debe responder a preguntas como: condiciones físicas del consultorio son favorables, tiempo de espera sea corto (20 minutos) y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones. (Morales, C. 2009)

### **2.1.2. Calidad De Atención En Salud**

Según Donabedian. Calidad de la atención "aquello en lo que se basa para expandir una medida razonable de la prosperidad del paciente luego de considerar el ajuste de ganancias y las desgracias esperadas que ocurren en el procedimiento de cuidado en la totalidad de sus partes. "Donabedian expresa, además, la gran calidad se puede condensar como el tratamiento que mejora armonía entre las ventajas y los peligros". (Sánchez, 2016)

“Es un alto nivel de brillantez profesional, con una utilización efectiva de los activos, con un riesgo insignificante y alto nivel de satisfacción del usuario”. (MINSAs, 2017)

La calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará construir un tratamiento solidario con la población que ponga el aprendizaje y la innovación en la administración del cumplimiento del cliente, lo que mejorará las reglas y las capacidades de la fuerza de trabajo de bienestar para el tratamiento satisfactorio de los contrastes sociales de nuestra nación, con deferencia y obligación. Se creará un tratamiento poderoso que considere, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de las personas que solicitan beneficios, asegurando su independencia y la actividad de sus derechos y dignidad.

En este contexto, se aprecia que la idea de atención terapéutica o servicios medicinales es multidimensional y esto aclara la presencia de un número tan grande de definiciones y enfoques para evaluarla. (Jiménez, 2004)

#### **Cuatro Principios De La Garantía De Calidad:**

- a. Se sitúa hacia las necesidades y expectativas del paciente u de la comunidad.
- b. Se concentra en los sistemas y procesos de prestación de la salud.
- c. Utiliza datos e información para analizar la prestación de la atención (Evidencia).
- d. Induce el trabajo en equipo para la solución de los problemas y la mejora de la calidad. (OPS, 2013)

#### **Satisfacción De La Atención De Enfermería**

A pesar de que tienen ciertas cosas de la misma manera, la satisfacción se observa en general como una idea más extensa, mientras que la naturaleza de la administración se centra particularmente en las mediciones de beneficios, por lo tanto, según este punto de vista, la naturaleza aparente de la administración es un segmento de la satisfacción del consumidor. (Vergara, M 2015).

En el mundo la calidad de los servicios de salud ha adquirido un significado impresionante y se está volviendo progresivamente inconfundible debido a la autogobernabilidad con la que los clientes contemplan la ayuda brindada por los encargados de prestar de servicios de salud.

En este sentido, la calidad es la idea clave en la actualidad para los servicios de salud y la OMS lo caracteriza como “Un alto nivel de excelencia profesional, utilización productiva, un mínimo de riesgos para el paciente, alto nivel de satisfacción con respecto al paciente y efecto en la salud.

### **Satisfacción Sobre La Atención De Enfermería**

El cumplimiento de los usuarios y sus familias sobre la atención que perciben, de la enfermera en los servicios de salud, donde su objetivo es proporcionar al paciente una la calidad de atención adecuada, basado en la percepción de satisfacción del usuario. (Galeno, 2010).

La falta en la calidad de atención de los servicios de salud es una de las objeciones y reacciones fundamentales de las las instituciones en el país, dada la observación que el cliente tiene de estas organizaciones del sector salud. (Vergara 2014).

### **Relación Entre Calidad Y Satisfacción.**

Dado que las dos ideas están interrelacionadas, incluso unos pocos autores piensan en ambas como palabras equivalentes, que recomiendan que los modelos de cumplimiento puedan llamarse calidad de servicio observada ya que lo que se contempla es un servicio y no un bien de consumo diferentes autores, acentúan que los expertos concentrados en la intercesión no necesitan separar las dos ideas.

En cualquier caso, sin tener en cuenta la forma en que en los dos casos estamos discutiendo evaluaciones subjetivas de clientes o clientes, es vital contar con ciertas distinciones, tomando nota de que el examen dirigido al cumplimiento se ha concentrado en evaluaciones posteriores al comprador o compra, mientras que observar los estados de ánimo que han enfatizado la consideración en las evaluaciones antes de la elección de la utilización o la compra.

Una gran parte de los autores analizados consideran que la realización sugiere:

- a. La presencia de un objetivo que el cliente necesita lograr.

- b. El logro de este objetivo debe juzgarse por referencia a un estándar de examen.
- c. El camino hacia la evaluación del cumplimiento incluye en todo caso la intercesión de dos sacudidas: un resultado y una referencia o estándar de correlación. (Morales – H., 2004)

### **Dimensiones De Satisfacción De Calidad Del Cuidado Enfermero:**

Las dimensiones pertenecientes al instrumento, permiten que la enfermera garantizar que el cliente esté de acuerdo, que se sienta seguro, que esté bien atendido y además que esté consciente de que el equipo de observación funciona de manera legítima. Estas medidas son: (Saldaña 2007)

**Accesibilidad:** es la puerta abierta que los clientes necesitan para recibir una buena atención por el profesional de enfermería.

**Explica y Facilita:** Son la atención que el profesional de enfermería realiza para dar a conocer los puntos de vista que para el cliente son tediosos de comprender con respecto a su dolencia, tratamiento o recuperación, dando la información requerida con sensatez, lo que facilita o hace posible la ejecución de su recuperación.

**Confort:** son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería teniendo en cuenta el objetivo final para hacer que el cliente, la familia y los acompañantes hospitalizados se sientan bien.

**Se Anticipa:** es el lugar donde se evalúa la atención y que la enfermera prepara antes de considerar los requisitos del cliente con un objetivo final específico para evitar inconvenientes.

**Mantiene Relación de Confianza:** son los cuidados ofrecidos por los expertos en enfermería, que van para la recuperación del cliente, haciendo que se sientan extraordinarios, seguros y tranquilos.

**Monitorea y Hace Seguimiento:** es inspeccionar que el personal de enfermería realiza a los clientes para certificar la calidad del cuidado, teniendo en cuenta que deben conocer cada uno de ellos, tener un espacio lógico especializado de las técnicas que realizan para tu recuperación. Esto incorpora los ejercicios que se realizan para alentar a su grupo de enfermería a desarrollar estas estrategias, observando y evaluando que todo se hace bien y a tiempo.

## **Crecimiento Y Desarrollo En Niños Menores De 5 años**

### **Crecimiento:**

Es un incremento de células, en número y tamaño que se puede estimar de dos maneras diferentes principalmente; El primero es la extensión del niño con la impresión del desarrollo de su esqueleto, la segunda perspectiva viene hacer el peso.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática en su encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) refiere, crecimiento es el aumento de la talla y del tamaño de los órganos del cuerpo. (INEI, 2012).

### **Desarrollo:**

Es el camino hacia la expansión del peso de un ser vivo, que se crea mediante la expansión en la cantidad de células o su tamaño; es un procedimiento manejado por factores dietéticos, financieros, sociales, entusiastas, hereditarios y neuroendocrinos y se estima por los factores antropométricos que son peso, estatura, borde cefálico, etc. (MINSa, 2017).

El desarrollo es un periodo de cambio por el cual las personas adquieren y organizan un camino progresivo de conocimientos, habilidades, conductas y sentimientos (UNICEF, 2011).

Encuesta de Demografía y Salud Familiar (ENDES) dice: el desarrollo es la capacidad funcional más alta de sus sistemas como resultado de la

maduración, diferenciación e integración de sus capacidades en los ángulos naturales, psicológicos, cognitivos y sociales. (INEI, 2012).

También es un proceso dinámico por el cual el ser vivo logra una capacidad funcional en la parte biológica, psicológica, cognitiva, nutricionales, sexuales, ecológicos, culturales, éticos y sociales. (MINSA 2011).

### **Etapas Del Crecimiento Y Desarrollo.**

#### **a. Periodo embrionario**

Inicia desde la fecundación hasta el duodécimo de siete días de vida en el útero y se caracteriza por un aumento colosal de células (hiperplasia) en este tiempo la persona es extremadamente sensible a tipos específicos de factores hostiles, por ejemplo, radiación (rayos x), drogas, etc

#### **b. Periodo fetal**

Inicia desde la decimotercera semana, hasta el final del embarazo. "Es un período en el que las insuficiencias nutritivas y ciertas enfermedades pueden influir por completo en el desarrollo fetal". (NARDI, V2009).

En la semana 28 y la 38, el desarrollo del embrión es rápido y en ese momento, comienza la tasa de reducciones de desarrollo y después comienza el tiempo de acelerar el desarrollo postnatal. (CUSMINSKY, 2012).

**Postnatal extrauterina:** Consta de 5 etapas.

**Recién nacido o neonato:** el período neonatal se refiere al primer mes de vida.

**Lactante.** Inicia desde los 28 largos períodos de vida hasta dos años y se subdivide en: Infantes menores: de 28 días a un año. Recién nacido mayor: de un año a dos años.

**Preescolar:** fase del proceso educativo que antecede a la escuela primaria.

**Escolar:** es entre 6 y 12 años, la mayoría de los niños tienen talentos sólidos en el área motora. Sea como fuere, su coordinación (particularmente la mano- ojo), la perseverancia, el ajuste y las capacidades físicas fluctúan.

**Adolescencia:** es desde los 12 a 18 años de edad. Experimentan numerosas progresiones a medida que pasan de la etapa de niño al desarrollo físico. Los cambios prepuberales tempranos ocurren cuando aparecen cualidades sexuales auxiliares. (NARDI V. 2009).

### **Evaluación de Crecimiento y Desarrollo**

La evaluación del desarrollo y avance del niño es una pieza fundamental de la atención pediátrica y tiene una utilidad concluyente en el estudio del bienestar de los niños, en la estimación del efecto de las patologías. Martínez V. (2011).

Para evaluar a los niños se usa lo siguiente:

**La Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP)** mide el rendimiento de la niña y niño de 0 a 2 años de edad ante una circunstancia específica situaciones que para ser resueltas requieren determinada mejora psicomotora. Evalúa las áreas del lenguaje, social, coordinación y motora.

**El Test de Evaluación Psicomotriz (TEPSI)** es de 3 a 5 años y es evalúa tres áreas coordinación, lenguaje y motricidad.

El (TPED), es una abreviación de la Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor y Test de Evaluación Psicomotor es usado por el personal de Crecimiento y Desarrollo y por otras personas que no pertenecen al área.

### **Labor De Enfermera En El Servicio De Crecimiento Y Desarrollo (CRED)**

Es la disposición de ejercicios intermitentes y precisos creados por el profesional de enfermería, teniendo en cuenta el objetivo final de detectar lo suficiente y oportuno el desarrollo y la mejora de la niña(o) menor de 5 años a fin de identificar oportunamente peligros, cambios o desordenes.

### **Funciones de la enfermera en la estrategia de Crecimiento y Desarrollo**

En el control del desarrollo y avance, los peligros y / o modificaciones se identifican de una manera auspiciosa, reconociendo los componentes decisivos para contrarrestar los problemas en el desarrollo y la mejora, y en esta línea, fomentar las prácticas adecuadas del cuidado de la niña y niño.

En los centros de salud, el control de Crecimiento y Desarrollo se completa con un dominio de enfermería, delicado, con estados mentales y prácticas adecuados. Teniendo en cuenta los requisitos, atributos y capacidades de la familia, en relación con el entorno socio-social. (MINSA, 2017)

### **Teoría Que Respalda La Investigación**

Jean Watson es una de las precursoras de teorizar y plantear el cuidado humanizado, en vista de diez Factores Caritativos de Caritas, pide al personal de salud a responder a los intereses del paciente, no solo a sus necesidades fisiológicas, sino emocionales y espirituales, teniendo presente que el paciente al padecer una enfermedad, durante el tiempo de convalecencia se siente frágil por lo que el personal de enfermería debe ser capaz de comprender y sus cuidados a nivel físico y emocional.

Según la teoría de Jean en sus siete supuestos introduce normas como que la atención debe evidenciar con la relación interpersonal entre el personal de

enfermería y el paciente; la atención se vincula a que los factores de cuidado estén presentes y permitan una buena atención humanizada, que haya un balance entre atención física y emocional.

El cuidado de calidad y humana debe favorecer con una infraestructura acorde a las necesidades de los usuarios. Cada uno de estos componentes puede mejorar la relación enfermera-paciente.

## **2.2. Estudios Previos**

### **2.2.1. A Nivel Internacional**

**Patemina D., Aldana M., Mendoza K.(2017)** realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, Colombia cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado. Las conclusiones fueron: La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

**Monteiro M. (2015)** Satisfacción usuaria con el Control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar. Chile. El objetivo estimar el nivel de satisfacción del cuidador (padres u otro acompañante) con respecto a las dimensiones “estructura”, “proceso” y “resultado”, según la definición de Donabedian, relacionado al control de salud infantil, en el Centro de Salud

Familiar Karol Wojtyla, en la Comuna de Puente Alto, así como la calificación por la atención recibida. Según la caracterización sociodemográfica de los participantes, la mayoría fue mujer (97%), con 28 años de edad en promedio, madre del menor (93%), dueña de casa (63%), soltera (37%), que terminó la enseñanza media (47%) y que tiene previsión de salud FONASA A (56%). Conclusión, se sugiere que la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, y para poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas.

**Caizabanda L.(2014)**, realizó un estudio sobre; “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato” Ecuador, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido.

**Delgado C. (2013)** En su tesis titulada Percepción de la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad De Cuenca “CEDIUC”, Ecuador. Objetivo: Determinar la calidad de atención recibida en el CEDIUC desde la perspectiva de los padres de los niños y niñas atendidos. Materiales y Métodos: estudio cuantitativo descriptivo, población de estudio son todos los progenitores y/o representantes legales de los niños y niñas que N=130 personas. Resultados: El 61.9% (73) refieren que el trato en el CEDIUC es excelente, además el 99.1% de los usuarios del área de Estimulación Temprana califican la calidad de atención entre

excelente y buena. Conclusiones: La calidad de atención en el CEDIUC va desde buena a excelente.

### **2.2.2. A Nivel Nacional**

**Flores R. (2017)** en su tesis titulada “Percepción materna sobre actividad preventivo promocional de Enfermería y cumplimiento de control Cred. Centro de Salud Huáscar II, Lima”: El trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la percepción de las madres sobre la actividad preventivo promocional de Enfermería y el cumplimiento del control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 1 año en el Centro de Salud Huáscar II, SJL – 2017, su muestra fue de 118 madres de niños menores de 1 año que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED). El método de investigación fue hipotético-deductivo; diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. El instrumento fue escala de Likert y ficha de cotejo, se concluye que en la dimensión preventivo el 45.8% (54) tienen una percepción desfavorable, 31.4% (37) presenta una percepción medianamente favorable y 22.8% (27) favorable. Sobre la dimensión promocional el 41.5% (49) tienen una percepción desfavorable, 32.2% (38) medianamente favorable y 26.3% (31) favorable, es decir en los aspectos preventivo – promocional las actividades que realizan las Enfermeras no están siendo lo suficientemente efectivo las estrategias implementadas, por lo que las madres perciben de forma desfavorable los trabajos de Enfermería. Asi mismo del 100% (118) Carnet revisados mediante la lista de cotejo, respecto del nivel cumplimiento del control de Crecimiento y Desarrollo, el 44.9% (53) no cumplen con el número adecuado de controles de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año y por otro lado el 55.1% (65) cumple con número adecuado de controles; lo que quiere decir que un número favorable de niños tiene los controles de acuerdo a la edad, pero por otra parte un determinado número de niños no tiene los controles completos lo que permitió concluir: que la percepción de las madres sobre la actividad preventiva promocional de Enfermería es alta.

**Gómez J. (2017)** presentaron su tesis titulada Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima. Cuyo Objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por las madres de niños menores de dos años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de 192 pacientes por mes, el tipo de muestreo probabilístico y de tipo aleatorio. La técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario empleado por López (2015). Según resultados se obtuvo que el 65% de las madres están insatisfechas con respecto a la calidad de atención del centro materno, así mismo según resultados estadísticos no hubo una relación significativa entre las variables.

**Castro A. (2016)** Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Micro red Yugoslavia Nuevo Chimbote. Chimbote Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de la Micro red Yugoslavia 2016. Diseño de enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Población y muestra: constituida por 527 madres de niños menores de 1 año. Según los resultados más del 30% de las madres están insatisfechas y un 45% están medianamente satisfechas y el 25% están satisfechas, todo respecto a la calidad de la atención de la institución, por lo cual se concluyó que existe una relación directa entre las variables.

**Díaz A. (2016)** Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez De Puerto Maldonado. Perú” El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería. La metodología y población con que se trabajo fue de 75 usuarios externos que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, estudio cuantitativo, descriptivo simple, el instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la entrevista. Resultados: en la dimensión técnico – científico el 70,7 % de madres encuestadas manifestaron estar satisfechas, el 4% tienen un nivel de satisfacción bajo; con relación a la dimensión humana el 73,3% de madres encuestadas se encontraron satisfechas, el 8 % de madres refirieron estar poco satisfechas; y en relación a la dimensión entorno el 66,7% de madres se encontraron satisfechas, mientras que un 6,7% mostraron estar poco satisfechas. Se concluye que las madres atendidas en el servicio de crecimiento y desarrollo se encuentran satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería.

### **2.3. Marco Conceptual**

**1. Accesibilidad:** Acceso en salud como “el grado en el cual los individuos y los grupos de individuos tienen la capacidad de obtener los cuidados que requieren por parte de los servicios de atención médica IOM (1993)

**2. Actitudes positivas:** se refiere a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del humano, implica ciertos componentes morales o humanos, exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir o a reaccionar en un sentido determinado, por ejemplo: tolerancia e intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etc. (Martínez, 2004).

**3. Calidad:** Es el conjunto de características del servicio y de atenciones que satisfacen las necesidades del usuario, lo que hace que se sienta a gusto con las atenciones recibidas. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios (Capurro, 2010).

**4. Calidad de atención de enfermería:** Es aquella atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente dada por enfermero basado en estándares de sus prácticas profesionales responsables y competentes con el objetivo de lograr un paciente satisfecho con su atención. Existen múltiples factores involucrados en la calidad aplicados. Rodríguez A.(2005)

**5. Competencia científica:** alude a la capacidad y la voluntad de utilizar el conjunto de conocimientos y la investigación científica para explicar la naturaleza y actuar en contextos de la vida real. NIEDA, J. (2007).

**6. Competencia técnica:** están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Van H.(2012).

**7. Comodidad:** el resultado que experimentan los receptores del cuidado con las medidas proporcionadas de comodidad. Es una experiencia holística inmediata que se fortalece gracias a la satisfacción de necesidades Kolcaba (2003).

**8. Confianza:** se refiere a la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación FUKUYAMA, F. (1998).

**9. Comunicación:** es un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”. Hernández, A., y Garay, O. (2005).

**10. Continua:** Está referido a las actividades que el personal de salud debe realizar con una secuencia adecuada y sin interrupciones en el proceso de atención, esto implica la continuidad, el control y seguimiento de la primera atención realizada. Purizaga Olivos L (2014).

**11. Cuidado humanizado:** requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado. Muñoz (2009).

**12. Clima de confianza:** Obtener la confianza de un usuario es complicado, pero no imposible, para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y reciproca que se debe desarrollar, pues mediante este se identificara las necesidades, interés y preocupaciones del paciente y si se conseguí la confianza es posible crear y entablar relaciones interpersonales duraderas (Jiménez, 2006).

**13. Crecimiento:** Son los cambios normales en cantidad de sustancia viviente. El crecimiento es el aspecto cuantitativo del desarrollo biológico y se mide en unidades de tiempo. El crecimiento es el

resultado de procesos biológicos por medio de los cuales la materia viva normalmente se hace más grande. Moyers (1992).

**14 Desarrollo:** Son los cambios que ocurren en forma unidireccional en la vida de un individuo desde su existencia como una sola célula hasta su elaboración como una unidad multifuncional que termina en la muerte. Moyers (1992).

**15. Humano:** Respetar al usuario como un ser individual, está basado en esta característica del cuidado de enfermería de calidad. La clave es la comprensión, para cumplir esto se necesita conocer y considerar al usuario como individuo, miembro de una familia y componente de la sociedad de quien no se le puede aislar. Guevara (2013).

**16. Información:** "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. Chiavenato (2006).

**17. Relaciones interpersonales:** es el resultado de una interacción que surge entre una persona y otra, lo que quiere decir que, siempre que estemos en contacto con alguna persona estamos estableciendo una relación interpersonal. Bisquerra (2003).

**18. Oportuna.** El punto de equilibrio entre la oferta y la demanda, donde se dé prioridad a las emergencias calificadas y los casos oncológicos y se defina un tiempo prudencial y razonable que aseguren una gestión institucional apegada a las buenas prácticas y percibida de calidad por la población usuaria. Minsa Chile (2003).

**19. Percepción:** Es un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento y la interpretación para elaborar juicios

a base de sensaciones obtenido por un servicio recibido. Vargas Melgarejo L. (1994).

**21. Satisfacción del paciente:** se refiere al tipo de atención que haya recibido ante el centro de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, de tal manera que cada persona que acude a la misma determinara si a la atención que le brindaron fue cálida, agradable y amable, dado a la atención que recibió, los pacientes que son atendidos ya que los pacientes externos son los que menos pueden dar respuesta ante la atención, es más los clientes internos los que pueden dar a conocer a más detallado el tipo de atención que los enfermeros les brindan allí. Galeano (2010).

**22. Satisfacción:** las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas. Hill (1996).

**23. Segura.** La seguridad del paciente es uno de los mayores desafíos para la excelencia de la calidad en el servicio de salud. Las condiciones de trabajo son factores que comprometen la calidad del cuidado y la enfermería tiene un papel esencial en los procesos para garantizar la calidad de la asistencia prestada Carvalho Bcak, (2015).

**24. Seguridad:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones. OMS (1998).

**25. Tiempo:** es uno de los factores determinantes de la satisfacción global de los pacientes, tanto en la atención de enfermería como en la visita médica. Welch (2010).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Formulación de Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

Existe relación directa entre la percepción de calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.

#### **3.1.2. Hipótesis Específicos**

1. Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018
2. Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.
3. Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018
4. Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018

### **3.2. Identificación de variables**

- Variable Independiente: Percepción de la Calidad
- Variable Dependiente: Satisfacción sobre la atención de Enfermería

#### **3.2.1. Definición constitutiva de variables**

##### **Percepción de la Calidad.**

La impresión de ayuda, y la imagen experta de la enfermera según la población atendida, se relaciona con aspectos técnicos y tareas administrativas, por lo que la estimación de los ejercicios dirigidos al cuidado no se transmite, ni se percibe como una esencia focal del trabajo del profesional de enfermería.

Esa es la razón por la cual la calidad es una visión subjetiva del cliente para descubrir respuestas suficientes a las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de salud. Pará conseguir el máximo nivel de satisfacción del paciente como para el profesional de salud en ambas direcciones. (WATSON, 2009)

##### **Satisfacción sobre la atención de Enfermería**

Es la satisfacción de los pacientes y sus familias sobre la atención que reciben, del personal de enfermería en los enfoques de bienestar, donde uno de los objetivos vitales es proporcionar al paciente un acuerdo razonable y el estrés sobre cuestiones medicinales, así como sobre sus propios problemas sociales particulares, se reconocen particularmente con calidad, ya que requiere tiempo, capacidad creativa, obligación, previsión, correspondencia con el paciente, respeto, lucidez y amplitud, de esta manera la evaluación de la calidad de la atención de enfermería debe ser un procedimiento implacable y versátil, en perspectiva de la impresión de consistencia del paciente. (Galeano, 2010).

### 3.2.2 Operacionalización De Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de la Calidad.	Dimensión Humana	Saluda, Identifica Buen tato, Privacidad Interés, Escucha Confianza, Explica Despide
	Dimensión Oportuna	Pesa y talla Examen físico Informa Consejería Educa Deriva
	Dimensión Continua	Preocupada Controles Seguimiento Indicaciones
	Dimensión Segura	Limpio Equipado Lavado de manos Condiciones físicas Prevención
Satisfacción De Las Madres Sobre La Calidad De Atención	Accesibilidad	Puntualidad Horario
	Explica y Facilita	Informa Educa Recomienda
	Conforta	Acondiciona Motiva Amabilidad Contacto físico Escucha Tonalidad Socializa
	Anticipa	Atento, Innova Comprensión Oportuna, Alerta Personalizada, Continuidad
	Mantiene relación de confianza	Aclara, Acepta Entrena, Prioriza Expresa, Individualizado Cordial
	Monitorea	Identificación Organización Ecuanimidad Buen trato

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y Nivel de Investigación

#### Tipo

La investigación es cuantitativa de corte transversal, porque busca explicar una realidad social vista desde la parte externa y objetiva.

#### Nivel

El Nivel de la investigación fue aplicativo porque busca establecer la conexión entre las dos variables materia de estudio.

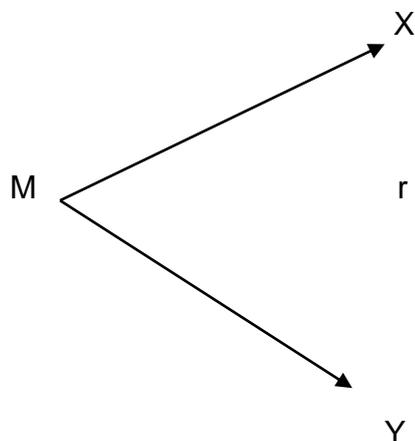
### 4.2 Descripción del Método y Diseño.

#### Método:

El método descriptivo - correlacional porque estudia al fenómeno y sus componentes, midiendo conceptos y definiendo variables y buscando la conexión entre ellas (Hernandez, R, 2010).

#### Diseño

El diseño fue correlacional, porque no se manipulo sus variables y se observó los fenómenos en su ambiente natural. (Hernandez, R, 2010)



**Leyenda:**

**M** = Madres de niños que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

**X** = Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería

**Y** = Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería

**r** = Relación entre variables

**4.3. Población, Muestra Y Muestreo**

**4.3.1 Población:** está formada por madres que acudieron al servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) llevando a sus niños para su control, está formada por 84.

$$N = 84$$

Son las madres de niños en igual número, real que existe en la programación anual sujetas a ser atendidos durante el ejercicio anual del 2018.

**4.3.2 Tamaño de Muestra**

El estudio se realizó con 70 madres de familia de niños que concurren con sus hijos para el chequeo de su Crecimiento y Desarrollo (CRED) Programado y citado en su periodo de control mensual.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997).

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

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

N: Población:84

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{84 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(84 - 1)0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n =70

Luego de aplicar la fórmula se obtiene el tamaño de la muestra:

n=70.

#### **4.3.3 Selección de muestreo**

Se usó la técnica de selección de muestra probabilística al azar simple, donde todos tienen la opción de participar en la investigación.

##### **a) Criterios De Inclusion**

- Todas las madres que fueron al servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED)
- Desarrollo de Niño sano, en el Centro de Salud Manchay
- Madres que saben leer y escribir
- Las que participaron voluntariamente.

**b) Criterios De Exclusión**

- Tutoras que no son mamás
- Analfabetas
- Madres que no participaron

**4.4. Consideraciones éticas**

**Principio de Autonomía:** Las madres son libres e independientes de tomar su propia decisión de participar o no en este estudio.

**Principio de Beneficencia:** El beneficiario es el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), ya que sus resultados servirán como un diagnóstico situacional para decidir las variables en estudio.

**Principio de la No maleficencia:** no se causaron daños a las madres del Centro de salud de Manchay.

**Principio de Justicia:** Todas las madres tuvieron una oportunidad similar de participar en el estudio de una manera equitativa respetando su raza, orientación sexual, edad, creencias y posición social.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS

#### 5.1. Técnicas e Instrumento

**5.1.1 Técnica.** - Se utilizó la encuesta, dirigida a las madres que acuden al Centro de Salud Manchay.

**5.1.2 Instrumento.** Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios uno para cada variable.

El primer Instrumento Percepción de la Calidad consta de cuatro dimensiones y treinta uno ítems. Elaborado por Autoras Tarraga Corrales Carmen Rosa y Silvana Maque Milzen Kelly, Para la validez del instrumento se usó el método SPLIT METHPD (método de las mitades) Siendo el coeficiente de correlación (**alpha de Crombach = 0.953**)

**Nombre original:** Percepción de la Calidad

**Autoras:** Tarraga Corrales Carmen y Silvana Maque Milzen

**Significación:** El instrumento es un cuestionario para recolectar información acerca de la percepción de la calidad con 31 ítems con 4 dimensiones: humana (9), oportuna (9), continua (5) y segura (8) con la escala de Likert nunca, a veces y siempre.

**Confiabilidad: = 0.943)**

Segundo Instrumento Cuestionario Satisfacción de las madres para la Evaluación de satisfacción de la atención de enfermería desde la percepción del paciente (Care-Q) versión al español en población colombiana. Elaborado por Sepúlveda carrillo y cols. 2009, de seis dimensiones y cuarenta seis ítems De alternativa múltiple los autores de la prueba original muestran una confiabilidad interna de **0.943**

**Nombre original:** Satisfacción de las madres para la Evaluación Satisfacción de la Atención de Enfermería

**Elaborado:** Sepúlveda carrillo y cols. 2009

**Significación:** El instrumento es un cuestionario orientado a medir la satisfacción de las madres para la evaluación de la satisfacción de atención de enfermería. El instrumento consta de 46 ítems con 6 dimensiones. Accesibilidad (9), explica y facilita (5), conforta (9), se anticipa (9), mantiene relación y confianza (8) monitorea y hace seguimiento (8) con la escala de Likert nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

**Niveles y rangos:** Alto 169, medio 107 y bajo 46

**Confiabilidad:** 0,943

## **5.2. Plan De Recolección, Procesamiento y Presentación de Datos**

Se envió una solicitud dirigida al Jefe del Centro de Salud de Portada de Manchay, Lima, anexando el proyecto aprobado por la universidad Inca Garcilaso De La Vega (UIGV), Facultad de Enfermería para su permiso. Después de obtener la aceptación se concertó con la Enfermera de la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo con la finalidad que sea formal. Luego se hizo la aplicación a las madres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) a término de su consulta hasta completar con la muestra establecida en el proyecto. El tiempo estimado para la recolección de datos es 30 minutos.

Luego de haber hecho la encuesta y obtener la información que necesitaba se hizo el análisis e interpretación usando el programa de Microsoft Excel y el Programa Estadístico SPSS versión 22, con la que se presentaron las tablas y gráficos de los hallazgos encontrados.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Presentación, análisis e interpretación de datos

**TABLA N° 1**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la percepción de calidad de la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	17,1	17,1	17,1
	Medio	3	4,3	4,3	21,4
	Alto	55	78,6	78,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos

**FIGURA N° 1**

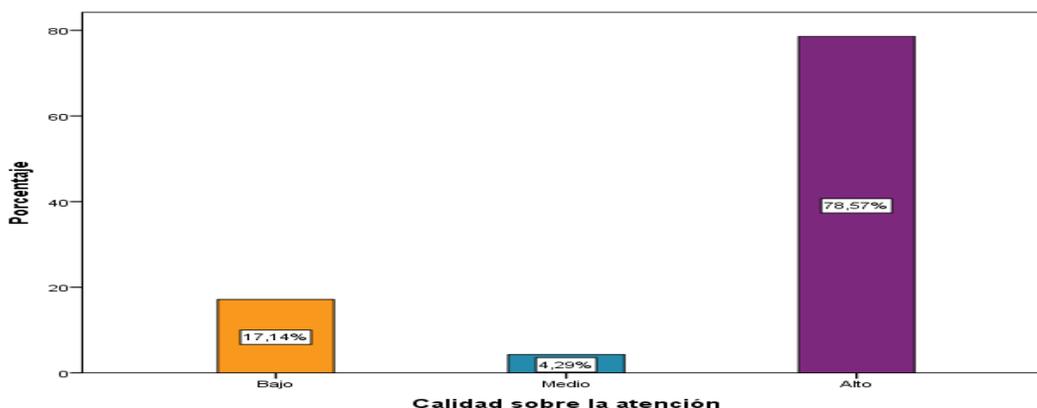


Figura 1. Distribución porcentual de la calidad de la atención del enfermero De la tabla 1 y figura 1:

Se visualiza que el 17.1% de 70 madres de familia encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionaron que la calidad de atención del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo es de nivel bajo, mientras que, solo el 4.3% de los encuestados mencionan que la calidad de atención del enfermero es de nivel medio. Además, el 78.6% refiere que la calidad de la atención del enfermero es de nivel alto en el mencionado Centro de Salud, en el presente año 2018.

**TABLA N°2**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión humana de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	14,3	14,3	14,3
	Medio	5	7,1	7,1	21,4
	Alto	55	78,6	78,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**FIGURA N°2**

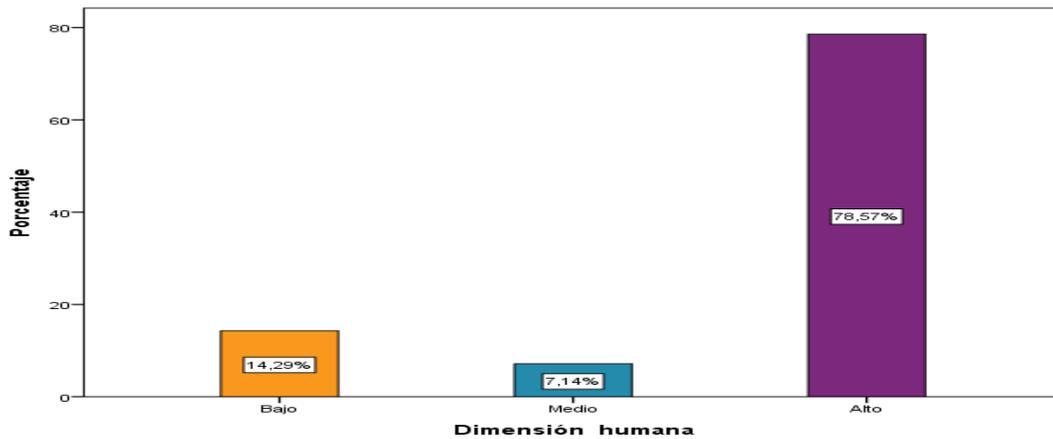


Figura 2. Distribución porcentual según la dimensión humana de la calidad de la atención del enfermero.

De la tabla 2 y figura 2:

Se visualiza que el 14.3% de 70 madres de familia que han sido encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionan que la calidad de atención del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo es de nivel bajo según la dimensión humana, mientras que, el 7.1% de los encuestados mencionan que la calidad de atención del enfermero es de nivel medio según la dimensión humana. Además, el 78.6% refiere que la calidad de la atención del enfermero es de nivel alto según la dimensión humana de la calidad de la atención del enfermero en el referido centro de salud, en el presente año 2018.

**TABLA N°3**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión oportuna de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	15,7	15,7	15,7
	Medio	4	5,7	5,7	21,4
	Alto	55	78,6	78,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**FIGURA N° 3**

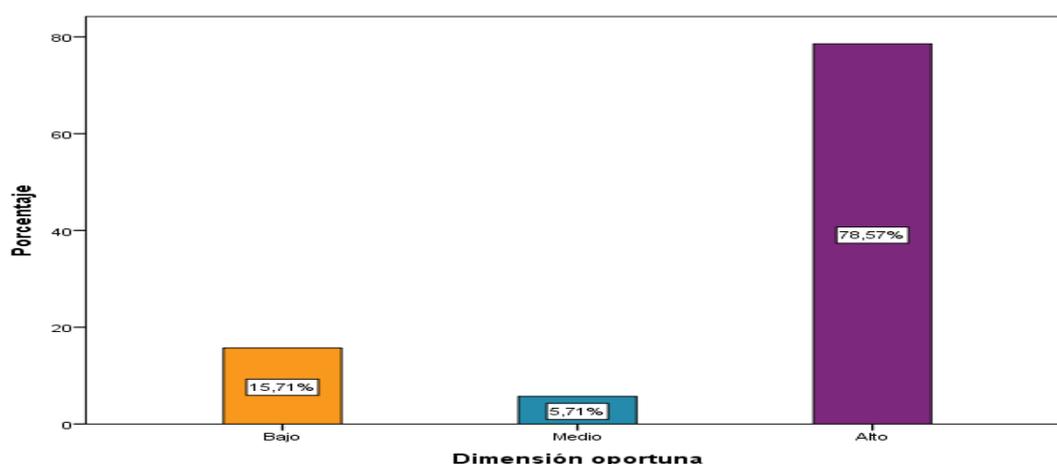


Figura 3. Distribución porcentual según la dimensión oportuna de la calidad de la atención del enfermero

De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 15.7% de 70 madres de familia que han sido encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionan que la calidad de atención del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo es de nivel bajo según la dimensión oportuna, mientras que, el 5.7% de los encuestados refieren que la calidad de atención del enfermero es de nivel medio según la dimensión oportuna. Además, el 78.6% refiere que la calidad de la atención del enfermero es de nivel alto según la dimensión oportuna de la calidad de la atención del enfermero en el referido centro de salud, en el presente año 2018.

**TABLA N°4**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión continua de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	10,0	10,0	10,0
	Medio	9	12,9	12,9	22,9
	Alto	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**FIGURA N°4**

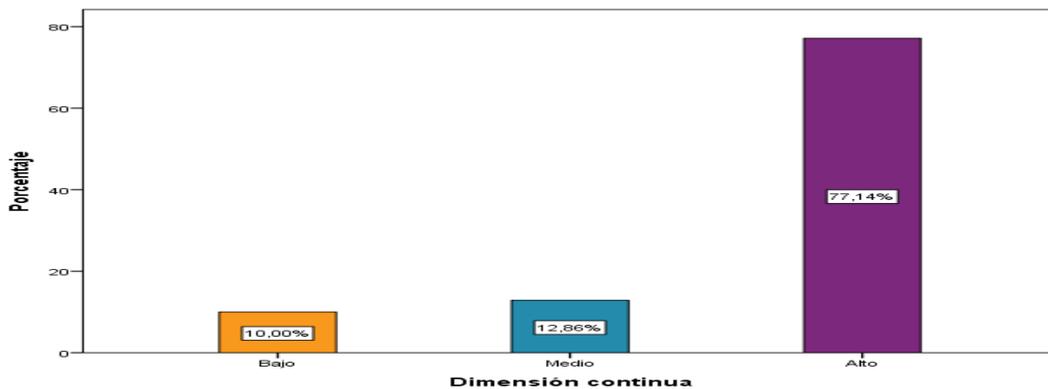


Figura 4. Distribución porcentual según la dimensión continua de la calidad de la atención del enfermero.

De la tabla 4 y figura 4, se visualiza que el 10.0% de 70 madres de familia que han sido encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionan que la calidad de atención del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo es de nivel bajo según la dimensión continua, mientras que, el 12.9% de los encuestados mencionan que la calidad de atención del enfermero es de nivel medio según la dimensión continua. Además, el 77.1% refiere que la calidad de la atención del enfermero es de nivel alto según la dimensión continua de la calidad de la atención del enfermero en el referido centro de salud, en el presente año 2018.

**TABLA N°5**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión segura de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	11,4	11,4	11,4
	Medio	8	11,4	11,4	22,9
	Alto	54	77,1	77,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**GRAFICO N°5**

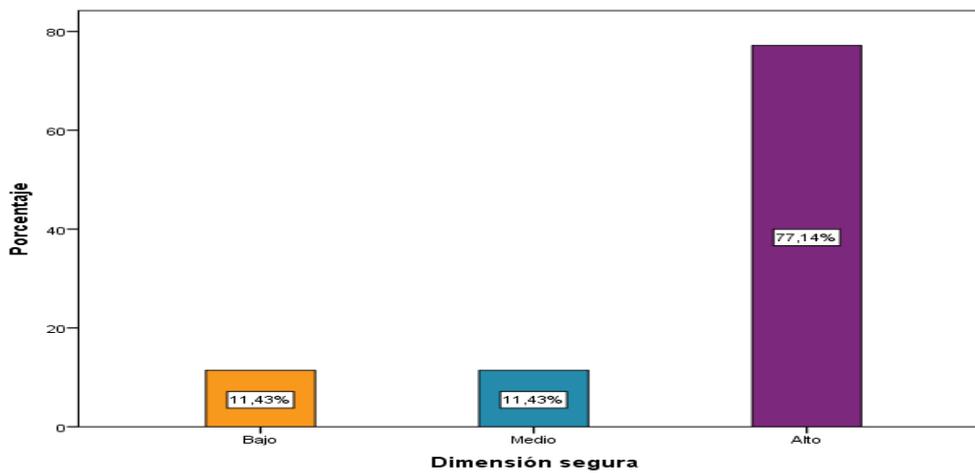


Figura 5. Distribución porcentual según la dimensión segura de la calidad de la atención del enfermero.

De la tabla 5 y figura 5, se visualiza que el 11.4% de 70 madres de familia que han sido encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionan que la calidad de atención del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo es de nivel bajo según la dimensión segura, mientras el 11.4% de los encuestados mencionan que la calidad de atención del enfermero es de nivel medio según la dimensión segura. Además, el 77.1% refiere que la calidad de la atención del enfermero es de nivel alto según la dimensión segura de la calidad de la atención del enfermero en el referido centro de salud, en el presente año 2018.

**TABLA N°6**

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción en la atención del enfermero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	14,3	14,3	14,3
	Medio	11	15,7	15,7	30,0
	Alto	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

**FIGURA N°6**

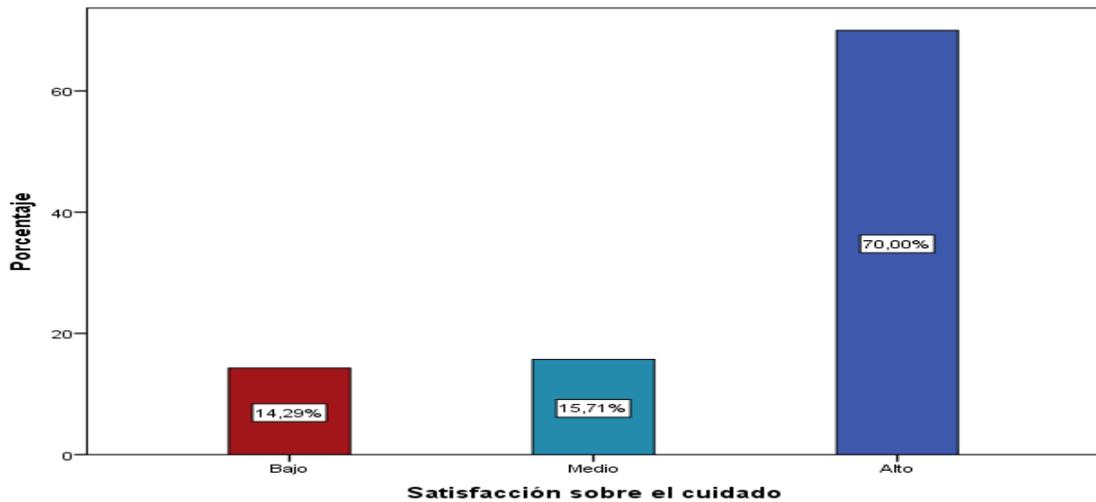


Figura 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción en la atención del enfermero.

De la tabla 6 y figura 6, se visualiza que el 70.0% de 70 madres de familia que han sido encuestadas cuyos menores hijos son atendidos en el Centro de Salud Portada de Manchay, mencionan estar altamente satisfechos con la atención brindada por parte del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Mientras que, el 15.7% de los encuestados mencionan estar medianamente satisfechos, y solo el 14.3% refiere que la satisfacción percibida es de nivel bajo en cuanto a la atención recibida por parte del enfermero asignado al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay, en el presente año 2018.

**TABLA N°7**

Distribución de frecuencias y porcentajes según los niveles de percepción acerca de calidad y la satisfacción en la atención

			Satisfacción sobre el cuidado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad sobre la atención	Bajo	Recuento	7	5	0	12
		% del total	10,0%	7,1%	0,0%	17,1%
	Medio	Recuento	3	0	0	3
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Alto	Recuento	0	6	49	55
		% del total	0,0%	8,6%	70,0%	78,6%
Total		Recuento	10	11	49	70
		% del total	14,3%	15,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

**FIGURA N°7**



Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes según los niveles de percepción acerca de calidad y la satisfacción en la atención.

De la tabla 7 y figura 7, se visualiza que el 10.0% de madres refieren que, la calidad de la atención de los enfermeros es de nivel bajo, y la satisfacción por el servicio prestado también es de nivel bajo, mientras que el 7.1% mencionan que, si bien la calidad es de nivel bajo, las encuestadas refieren que su nivel de satisfacción es de nivel medio. Además, el 4.3% si bien refiere que la calidad de atención de enfermería es nivel medio y su nivel de satisfacción sigue siendo de nivel bajo. El 8.6% refieren que la calidad de atención de enfermería es de nivel alto, y el grado de satisfacción es de nivel medio, sin embargo, el 70.0% menciona que la calidad de la atención es de nivel alto, y su grado de satisfacción es percibido en el mismo nivel.

**TABLA N°8**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión humana de la calidad y la satisfacción

			Satisfacción sobre el cuidado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión humana	Bajo	Recuento	7	3	0	10
		% del total	10,0%	4,3%	0,0%	14,3%
	Medio	Recuento	3	2	0	5
		% del total	4,3%	2,9%	0,0%	7,1%
	Alto	Recuento	0	6	49	55
		% del total	0,0%	8,6%	70,0%	78,6%
Total		Recuento	10	11	49	70
		% del total	14,3%	15,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

**FIGURA N° 9**



Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión humana de la calidad y la satisfacción.

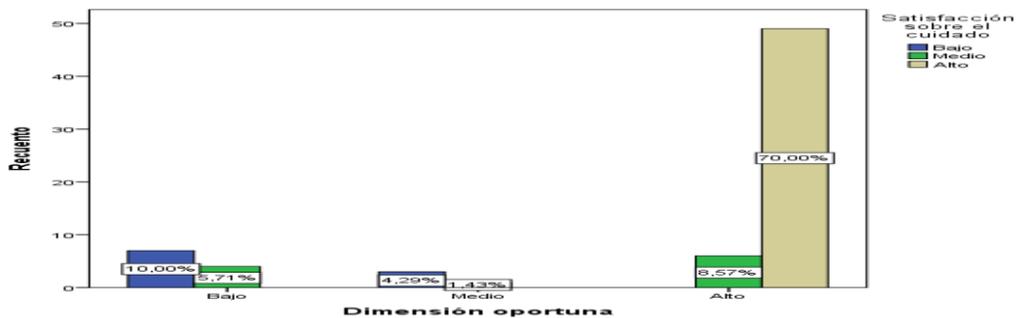
De la tabla 8 y figura 8, se visualiza que el 10.0% de madres encuestadas mencionan que, la dimensión humana de la calidad de la atención por parte de los enfermeros asignados al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Portada de Manchay, es nivel bajo, y la satisfacción por el servicio prestado es nivel bajo, mientras que el 4.3% mencionan que, si bien la dimensión humana de la calidad es nivel bajo, su nivel de satisfacción es nivel medio. Además, el 4.3% refiere que existe calidad de nivel medio según la dimensión humana en los cuidados de enfermería, los mismos señalan que su nivel de satisfacción bajo. El 8.6% menciona que la calidad de atención de enfermería es nivel alto según la dimensión humana, y el grado de satisfacción es de nivel medio, sin embargo, el 70.0% menciona que la dimensión humana de la calidad de atención es de nivel alto, y su grado de satisfacción es nivel alto.

**TABLA N° 9**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión oportuna de la calidad y la satisfacción

			Satisfacción sobre el cuidado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión oportuna	Bajo	Recuento	7	4	0	11
		% del total	10,0%	5,7%	0,0%	15,7%
	Medio	Recuento	3	1	0	4
		% del total	4,3%	1,4%	0,0%	5,7%
	Alto	Recuento	0	6	49	55
		% del total	0,0%	8,6%	70,0%	78,6%
Total		Recuento	10	11	49	70
		% del total	14,3%	15,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Base de datos

**FIGURA N°9**

De la tabla 9 y figura 9, se visualiza que el 10.0% de madres encuestadas mencionan que, la dimensión oportuna de la calidad de la atención por parte de los enfermeros asignados al consultorio de (CRED) del Centro de Salud de Portada de Manchay, es nivel bajo, y la satisfacción por el servicio prestado es de nivel bajo, mientras que el 5.7% mencionan que la dimensión oportuna de la calidad es nivel bajo, su nivel de satisfacción es de nivel medio. El 4.3% si bien refiere que existe calidad de nivel medio según la dimensión oportuna, señalan que su nivel de satisfacción es de nivel bajo. Así mismo, el 8.6% refieren que la calidad de atención es nivel alto según la dimensión oportuna, y el grado de satisfacción es de nivel medio, sin embargo, el 70.0% menciona que la dimensión oportuna de la calidad referente a la atención es de nivel alto, y además su grado de satisfacción es percibido en el mismo nivel.

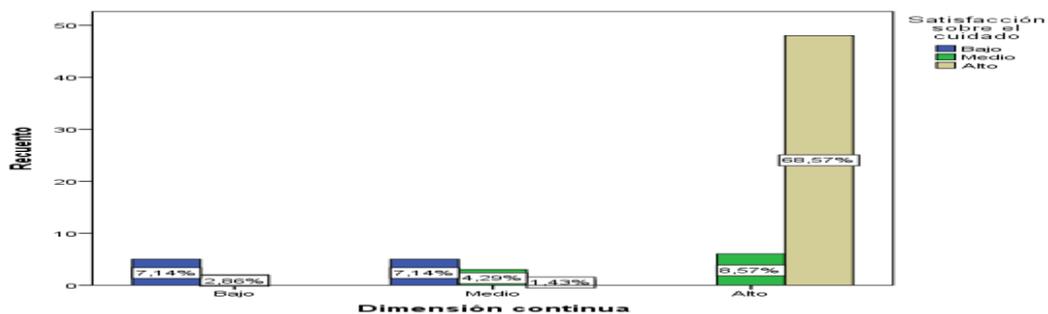
**TABLA N°10**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión continua de la calidad y la satisfacción

			Satisfacción sobre el cuidado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión continua	Bajo	Recuento	5	2	0	7
		% del total	7,1%	2,9%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	5	3	1	9
		% del total	7,1%	4,3%	1,4%	12,9%
	Alto	Recuento	0	6	48	54
		% del total	0,0%	8,6%	68,6%	77,1%
Total		Recuento	10	11	49	70
		% del total	14,3%	15,7%	70,0%	100,0%

**Fuente:** Base de datos

**FIGURA N°10**



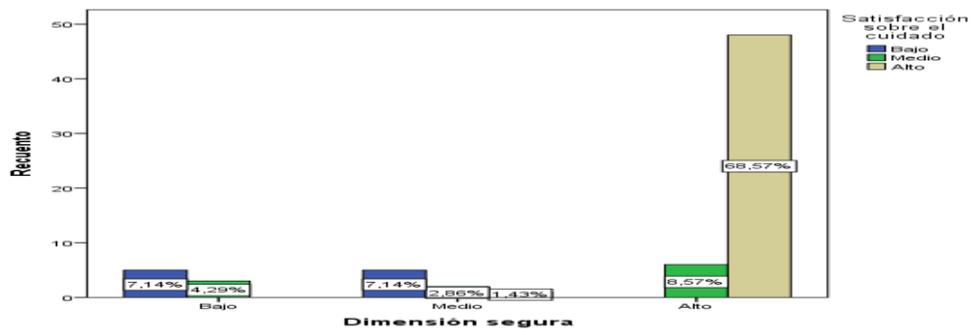
De la tabla 10 y figura 10, se visualiza que el 7.1% de madres encuestadas mencionan que, la dimensión continua de la calidad de la atención de los enfermeros es de nivel bajo, y la satisfacción por el servicio prestado es de nivel bajo, mientras que el 2.9% mencionan que, si bien la dimensión continua de la calidad es de nivel bajo, su nivel de satisfacción es de nivel medio. El 7.1% si bien refiere que existe calidad de nivel medio según la dimensión continua en los cuidados de enfermería, señalan que su nivel de satisfacción es nivel bajo. El 8.6% menciona que la calidad del servicio es de nivel alto según la dimensión continua, mientras que el grado de satisfacción es de nivel medio, sin embargo, el 68.6% menciona que la dimensión continua de la calidad de atención es de nivel alto, y su grado de satisfacción es percibido en el mismo nivel.

**TABLA N°11**

Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión segura de la calidad y la satisfacción

			Satisfacción sobre el cuidado			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión segura	Bajo	Recuento	5	3	0	8
		% del total	7,1%	4,3%	0,0%	11,4%
	Medio	Recuento	5	2	1	8
		% del total	7,1%	2,9%	1,4%	11,4%
	Alto	Recuento	0	6	48	54
		% del total	0,0%	8,6%	68,6%	77,1%
Total		Recuento	10	11	49	70
		% del total	14,3%	15,7%	70,0%	100,0%

**FIGURA N°11**



De la tabla 11 y figura 11, se visualiza que un 7.1% de madres encuestadas refieren que, la dimensión segura de la calidad de la atención por parte de los enfermeros, es de nivel bajo, y la satisfacción por el servicio prestado también es de nivel bajo, mientras que el 4.3% mencionan que, si bien la dimensión segura de la calidad es de nivel bajo, las encuestadas refieren que su nivel de satisfacción es de nivel medio. Además, el 7.1% si bien refiere que existe calidad de nivel medio según la dimensión segura en los cuidados de enfermería, los mismos señalan que su nivel de satisfacción sigue siendo de nivel bajo. Así mismo, el 8.6% menciona que la calidad del servicio es de nivel alto según la dimensión segura, mientras que el grado de satisfacción solo es de nivel medio, sin embargo, el 68.6% menciona que la dimensión segura de la calidad referente a la atención es de nivel alto, y además su grado de satisfacción es percibido en el mismo nivel.

### Hipótesis General

Ha: Existe una relación directa entre la percepción de calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

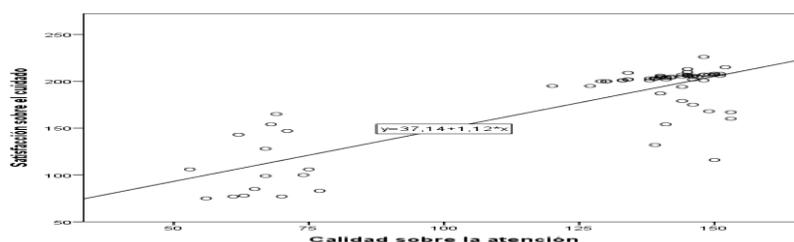
**Tabla 12**

Coeficiente de correlación y significación entre calidad y la satisfacción en la atención de enfermería.

			Percepción	Satisfacción
Rho de Spearman	Percepción	Coeficiente	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coeficiente	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables



*Figura 12.* Dispersión de los puntajes obtenidos de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería.

De la tabla 12, se aprecia el grado de relación entre la calidad y la satisfacción de la atención determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .652 lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis general. Por tanto, se concluye que la calidad tiene una relación

directa y significativa con la satisfacción en la atención de enfermería del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

### Primera Hipótesis Específica

H1: Existe una relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión humana y la satisfacción de madres sobre la atención de la enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

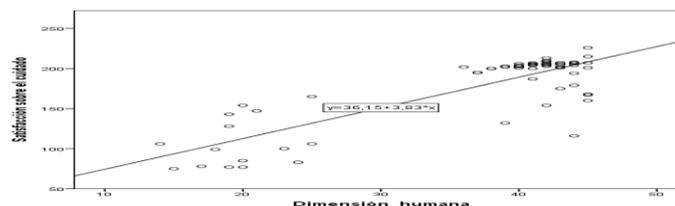
H0: No existe una relación directa entre la calidad en su dimensión humana y la satisfacción de madres sobre la atención de la enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

**Tabla 13**

Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión segura de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería

Rho de Spearman	Dimensión humana	Coefficiente	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coefficiente	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Resultado de correlación de variables



De tabla 13, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .576 lo que significa que existe una relación

positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permitiendo aceptar la hipótesis específica 1. Por tanto, se concluye que la dimensión segura de la calidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción en la atención de enfermería del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

### Segunda Hipótesis Específica

H2: Existe una relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la calidad en su dimensión oportuna y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

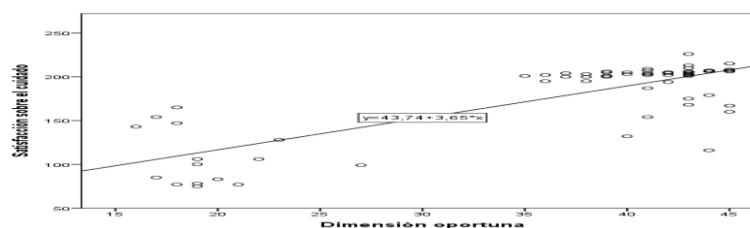
**Tabla 14**

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión oportuna de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería

Rho de Spearman	Dimensión oportuna	Coeficiente	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coeficiente	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



De la tabla 14, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .651 lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis específica 2. Por tanto, se concluye que la dimensión oportuna de la calidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción en la atención de enfermería del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

### Tercera Hipótesis Específica

H3: Existe una relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión continua y la satisfacción en la atención del enfermero del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la calidad en su dimensión continua y la satisfacción en la atención del enfermero del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

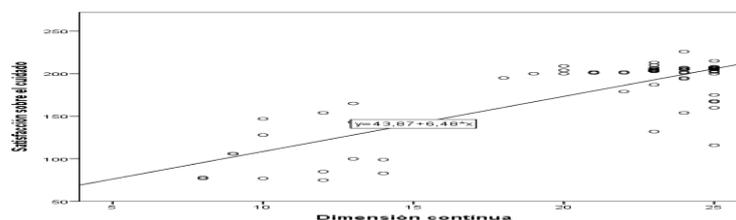
Tabla 15

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión continua de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería.

			Dimensión	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión continua	Coeficiente	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coeficiente	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables



De la tabla 14, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .566 lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis específica 3. Por tanto, se concluye que la dimensión continua de la calidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción en la atención de enfermería del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

#### Cuarta Hipótesis Específica

H4: Existe una relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión segura y la satisfacción en la atención del enfermero del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

Ho: No Existe una relación directa entre la calidad en su dimensión segura y la satisfacción en la atención del enfermero del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

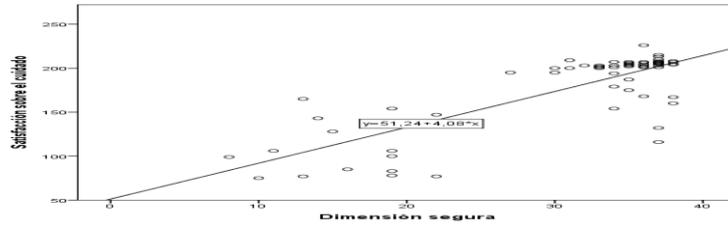
Tabla 16

Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión segura de la calidad y la satisfacción en la atención de enfermería.

			Dimensión	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión segura	Coeficiente	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción	Coeficiente	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



De la tabla 16, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .645 lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis específica 4. Por tanto, se concluye que la dimensión segura de la calidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción en la atención de enfermería del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018.

## 6.2 Discusión

En la investigación se encuentra que la percepción de calidad y la satisfacción en la atención proporcionada por la enfermería del consultorio Desarrollo y Crecimiento del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018, tiene coincidencias con los resultados de las investigaciones realizadas tanto internacionales como nacionales.

**Patemina D., Aldana M., Mendoza K.** (2017) en su tesis titulada *Satisfacción de Padres de Niños y Niñas que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincelejo. Colombia.* afirman el 94.2% de los padres sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda y el 96.2% de los padres manifestó recibir un trato digno y respetuoso del personal médico, el 91,8% piensa que el ambiente es adecuado, el 81,8% considera que la atención se da con privacidad, el ambiente físico de la institución fue considerado limpio en un 87.1% de los encuestados y el 65,1% consideró el tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa. Coincide con la presente investigación en cuanto a la atención oportuna que manifiestan que es de un nivel alto en un 78,6%% que equivale a 55 personas encuestadas y un 15,7% (11) manifiestan que no el nivel es bajo.

Por otro lado, **Monteiro M. (2015)** en su tesis titulada *Satisfacción usuaria con el Control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar en Chile.* Encontraron niveles positivos de satisfacción usuaria según las dimensiones evaluadas. La “estructura” mostró una mediana de 28 puntos (mínimo de 7 y máximo de 35 puntos). Respecto al indicador “proceso” el promedio de puntos fue de 39,1 (mínimo de 9 y máximo de 45). La evaluación de la dimensión “resultado” resultó en puntaje asignado de 8,04 (con un mínimo de 2 y máximo de 10). Respecto a la calificación atribuida a la atención recibida, la mayoría de los entrevistados la consideraron “buena”, sugieren que la evaluación

para ver la satisfacción del usuario debe ser de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, y para poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas. Coincide la percepción en los niveles de calidad en la presente investigación que fue alto en un (78, 6%). También en las dimensiones, humana, oportuna, continua y segura.

Caizabanda L.(2014), realizó un estudio sobre; “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato” Ecuador, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido.

Es así que **Delgado C. (2013)** en su tesis titulada Percepción de la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad De Cuenca “CEDIUC”, Ecuador. Del total de la población estudiada (130 representantes legales) el 61.9% (73) refieren que el trato en el CEDIUC es excelente además el 99.1% de los usuarios del área de Estimulación Temprana califican la calidad de atención de dicha área entre excelente y buena. La calidad de atención en el CEDIUC va desde buena a excelente. Coincide con la presente investigación en la que el nivel de percepción de la calidad es alto en un 78,6% (55), en cambio 3 (4,3%) afirma que la calidad es media y 12 (17,1%) afirman que es baja.

Por su parte **Gómez J. (2017)** en su tesis Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017. Este estudio permitió conocer la satisfacción de la madre sobre la calidad de enfermería permitiendo al área administrativa tomar las acciones correctivas correspondientes. Coincide con la presente investigación que tomó especial importancia en medir la satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, las cuales manifiestan que la satisfacción es de nivel medio.

Finalmente **Díaz A. (2016)** en su trabajo de investigación “Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez De Puerto Maldonado – Perú ” manifiestan, en la dimensión técnico – científico el 70,7 % de madres encuestadas estar satisfechas, mientras que el 4% tienen un nivel de satisfacción bajo; con relación a la dimensión humana el 73,3% de madres encuestadas en el consultorio de CRED del Centro de Salud Jorge Chávez se encontraron satisfechas, por otro lado el 8 % de madres refirieron estar poco satisfechas y en relación a la dimensión entorno el 66,7% de madres se encontraron satisfechas mientras que un 6,7% mostraron estar poco satisfechas. Las madres en el servicio de crecimiento están satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Lo preocupante es que en la dimensión humana el personal de enfermería está dejando de lado, el lado humanitario no hay solidaridad, respeto, por lo que son bajos los indicadores en esta dimensión, coincide con la presente investigación en la dimensión humana de las 70 personas encuestadas 55 manifestaron que el nivel es alto (78,6%) y 10 (14,3%) expresaron que el nivel es bajo.

En los antecedentes nacionales **CASTRO A. (2016)** presento su tesis titulada Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la micro red Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. Existe insatisfacción de las madres frente a servicios prestados por el profesional de enfermería en la evaluación del crecimiento y desarrollo de los niños, de allí se justifica las bajas coberturas y la poca asistencia a los centros de salud. Debiendo tener un trato humano para disminuir la tasa de mortalidad infantil; así como la insatisfacción de los usuarios del sistema de salud y mejorar el desempeño de los profesionales de la salud en los procesos de atención, difiere de la presente investigación en la percepción del nivel de calidad es alto en un 78, 6% de un total de 70 personas encuestadas 55 afirman que existe calidad en la atención, mientras 12 (17,1%) están en el nivel bajo.

Caizabanda L.(2014), realizó un estudio sobre; “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato” Ecuador, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido.

## 6.3 CONCLUSIONES

### **Primera**

Existe una relación directa y significativa entre las variables: percepción de calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018, según rho de spearman= 0.652

### **Segunda**

Existe una relación directa y significativa entre la percepción de calidad en la dimensión humana y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018. Según rho de spearman = 0.576

### **Tercera**

Existe una relación directa y significativa entre la percepción de calidad en la dimensión oportuna y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018. Según rho de spearman =0.651

### **Cuarta**

Existe una relación directa y significativa entre la percepción de calidad en la dimensión continua y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018. Según rho de spearman =0.566

### **Quinta**

Existe una relación directa y significativa entre la percepción de calidad dimensión segura y la satisfacción de madres sobre la atención de

enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay-Pachacamac, en el año 2018. Según rho de spearman =0.645

## **6.4 RECOMENDACIONES**

### **Primera**

La jefa de Enfermería deberá monitorear permanentemente al personal de enfermería, en sus actitudes positivas en el momento de la atención a los pacientes para que la percepción del usuario sea positiva y efectiva y se pueda mantener cierta calidad en la atención y exista una buena comunicación de tipo asertiva.

### **Segunda**

La jefa del servicio de Crecimiento y Desarrollo debe realizar capacitaciones constantes al personal de enfermería para que puedan brindar un trato humanizado y con respeto a las madres que asisten, tratando de aceptarlos a cada uno de ellos en sus individualidades y necesidades comunes.

### **Tercera**

La jefa del servicio de Crecimiento y Desarrollo debe elaborar fichas con los datos más saltantes de las enfermedades de los pacientes para brindar el tratamiento oportuno y el cuidado necesario en el momento preciso y las enfermeras puedan dar una atención integral.

### **Cuarta**

La jefa de Enfermería debe promover la continuidad de los pacientes a través de programas de urgencia y seguimiento, dando prioridad a los que tienen mayor necesidad de atención.

### **Quinta**

La jefa de Enfermería debe Promover programas de bioseguridad en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, tanto en la intervención como en el entorno los cuidados para la atención, de tal manera que las condiciones sean las óptimas para no generar daños físicos, psicológicos o sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arvalho B., Cardoso R., Tolstenko N., Silva D., Santiago R.  
(2015) La atención segura al paciente: contribuciones de enfermería  
Revista Cuba Enfermería; 31
- Bisquerra, R. Barcelona España. (1996): Métodos de investigación  
educativa. Editorial CEAC.
- Caizabanda L. Ecuador. (2014), realizó un estudio sobre; “Nivel de  
Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal  
de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del  
Hospital Provincial Docente Ambato”.
- Calampa R. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de  
servicios finales del Hospital Cesar Garayar Garcia Iquitos - 2015”  
“Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la  
Unidad de Terapia Intensiva. Córdoba-España: Universidad Nacional  
de Córdoba.
- CAÑAS, A, MARTÍN-DÍAZ, M. J., y NIEDA, J. Madrid. (2007), Competencia  
en el conocimiento y la interacción con el mundo físico. Alianza  
Editorial.
- CASTRO A. (2016) Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas  
menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la  
enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de la Micro  
red Yugoslavia Nuevo Chimbote. Chimbote
- Cusminsky M. Horacio; 2012. Manual de crecimiento y desarrollo del niño.
- Chiavenato I. 2006, «Introducción a la Teoría General de la Administración»,  
Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 110.
- Delgado C. Ecuador (2013) En su tesis titulada Percepción de la Calidad de  
Atención en Salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la  
Universidad De Cuenca “CEDIUC”.

- Díaz A. Perú (2016) Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez De Puerto Maldonado.”
- Donabedian A. Garantía. México (1992) Monitoria de la calidad de la atención médica. México: La prensa médica Mexicana.
- Fukuyama, F. Barcelona (1998). La confianza (Trust). Ediciones B
- Flores R. Perú (2017) en su tesis titulada “Percepción materna sobre actividad preventivo promocional de Enfermería y cumplimiento de control Cred. Centro de Salud Huáscar II, Lima.”
- Galeano, H. Y COLS. Argentina. (2010). Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico. Universidad Nacional del noreste. Artículo virtual.
- Gómez J. Perú (2017) presentaron su tesis titulada Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima.
- González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo.
- González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Guevara, S. (2013) Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José”.
- Hernandez R. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, A., y Garay, O. (2005). La comunicación en el contexto deportivo. Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Instituto nacional de estadística e informática demográfica y de salud familiar (ENDES) (2012). Módulo De Antropometría.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú.(2014) Encuesta

- nacional de Satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud.
- Jiménez, R. Cuba (2004) Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev. Cubana Salud Publica v. 30
- Jimenez T, V. (2006). Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la universidad de Valencia.
- Kolcaba K. Comfort Theory and Practice. Canadá(2003): A Vision for Holistic Health Care and Research. 1ª ed.: Springer Publishing Company.
- Martínez, M. M., México (2004). La psicología humanista. Un nuevo paradigma psicológico.
- Migración y Salud | Organización Internacional para las Migraciones. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud Lima – Perú: (2009.) Ministerio de salud.
- Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Perú (2008) Minsa.
- Ministerio de Salud . Perú (2017). Norma técnica para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco años. Resolución Ministerial. No. 537-2017. DGIESP NTS Nro. 137.
- Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud Lima – Perú (2002) Ministerio de Salud.
- MINSA. (2011). Norma técnica para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco años: Dirección General de salud de las personas- Lima. 148 paginas.
- Ministerio de Salud en Chile (2008) Plan para la Atención Oportuna de las Personas.pagina 3
- Monteiro M. Chile. (2015) Satisfacción usuaria con el Control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar.
- Morales, C.Colombia (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que

asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en la institución de primer nivel de atención en salud. Pontificia Universidad Javeriana.

- Morales V. Calidad y satisfacción en los servicios Buenos Aires (2004): conceptualización. Rev. Digital.Nro73.
- Moyers (1992) Capítulo 3: Crecimiento y desarrollo. Teorías. Página 91
- Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. (2009) Revista Repertorio de Medicina y Cirugía.18(4):246-250
- Nardi V. (2009) “Repercusión en los primeros años escolares y en el proceso de aprendizaje de una alteración en el Crecimiento y Desarrollo infantil” Universidad Abierta Interamericana.
- Organización Panamericana de la Salud (ops) y organización mundial de la salud (oms) Perú (2013). X Encuentro Nacional de experiencias de mejoramiento continuo de la calidad de salud.
- Parasuraman, A.; BERRY, L.L. y ZEITHAML, V.A. (1991) “Understanding Customer Expectations of Service”. Sloan Management Review, 1991 vol. 32, Primavera. p. 16.
- Patemina D., Aldana M., Mendoza K. Colombia (2017) realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud.”
- Puebla D, Ramírez A, Ramos P, Moreno M. (2009) Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. Revista Enfermería Institución México Seguro Social.
- Purizaga, L. Perú (2014-2015) Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de Trauma Shock. Universidad autónoma de Ica.
- Rivera, L. (2007) “Cuidado Humanizado de Enfermería”: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, España. Jean-Watson.
- Roca, J. Barcelona. (2008), “Percepción: Usos Y Teorías”, INEFC.
- Rodríguez A. Perú (2005) La calidad de la acción de enfermería [sede Web]. Ministerio de Salud del Perú.

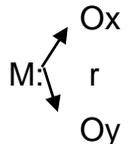
- Rojas G, E. Brasil. (2000). El usuario de la Información.
- Saldaña T. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Ecuador (2005) Pg. 30.
- Sánchez, Perú (2016). Calidad de atención y Satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos. Universidad Científica del Perú. 67 pg.
- Seguridad y promoción de la seguridad: Aspectos conceptuales y operacionales. Septiembre de 1998
- Sepúlveda carrillo y cols. (2009), satisfacción sobre el cuidado enfermero.
- Tamayo y Tamayo, Mario. México. (1997) El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A.
- Tarraga C. y Silvana . maque. percepción de calidad sobre la atención de enfermería.
- Tejada B, Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado, Tacna (2012), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Torre M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio (2015): caracterización y análisis. Compendium Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Universidad de Alicante, Introducción a la psicología España (2009) Departamento de Psicología.
- Vargas Melgarejo L. Sobre el concepto de percepción, Alteridades.
- Vergara M. Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción Usuaría hacia seguros de salud en Chile (2014) Parte II. Universidad de Chile.
- Watson, (2009) Percepción de la Calidad de atención de Enfermería.
- Watson J. Mexico (2009). "Ponencia del Primer Congreso Internacional de Enfermería". Facultad de Enfermería y Nutriología. Universidad Autónoma de Chihuahua.



## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PORTADA DE MANCHAY, PACHACAMAC. 2018**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y la satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Portada de Manchay,</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay,</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>Existe relación directa entre la percepción de calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Percepción de la calidad.</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Dimensión humana</p> <p>Dimensión oportuna</p> <p>Dimensión continua</p> <p>Dimensión Segura</p> <p>Variable</p>	<p>Método. - Descriptivo</p> <p>Diseño. Correlacional</p>  <p>Tipo. Cuantitativo</p>	<p>Población. Madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo con sus niños</p> <p>N : 84</p> <p>Muestra. n=70</p> <p>Muestreo Probabilístico,</p>	<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

<p>Pachacamac, 2018.</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión Humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?</p> <p>2. ¿Qué relación</p>	<p>Pachacamac, 2018</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Establecer la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018</p> <p>Contrastar la relación que existe</p>	<p><u>Hipótesis específicos</u></p> <p>Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión humana y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018</p> <p>Existe relación directa entre la percepción de calidad en su</p>	<p>dependiente:</p> <p>Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Accesibilidad Explica y facilita Conforta Anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea</p>		<p>Aleatorio Simple</p>	
--	---	--	---	--	-------------------------	--

<p>existe entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de</p>	<p>entre la percepción de calidad en su dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.</p> <p>Describir la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de</p>	<p>dimensión oportuna y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018.</p> <p>Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión continua y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería,</p>				
---	---	---	--	--	--	--

<p>madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y</p>	<p>madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018</p> <p>Identificar la relación que existe entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y</p>	<p>consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018</p> <p>Existe relación directa entre la percepción de calidad en su dimensión segura y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay,</p>				
---	---	--	--	--	--	--

desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018?	desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018	Pachacamac, 2018				
---	--	------------------	--	--	--	--

## Anexo 1

Cuestionario Nro. 1

### **Cuestionario De Percepción De Calidad Sobre La Atención De Enfermería**

Autoras Tarraga Corrales Carmen Rosa y Silvana Maque Milzen Kelly, Se determinó la validez del instrumento utilizando el método SPLIT METHPD (método de las mitades) Siendo el coeficiente de correlación Alpha de Crombach = 0.7689.

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

	ITEMS	RESPUESTA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
<b>DIMENSION HUMANA</b>				
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.			
2	La enfermera llama al niño/a por su nombre.			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.			
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
6	La enfermera escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.			
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla la acciones que realiza con el niño/a.			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta.			
<b>DIMENSION OPORTUNA</b>				
10	Pesan y tallan a su niño/a.			
11	La enfermera realiza un examen físico completo niño/a.			
12	La enfermera utiliza objetos (campana ,linterna juguetes dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.			
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.			
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que			

	usted tiene.			
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
<b>DIMENSION CONTINUA</b>				
19	La enfermera se preocupa por saber su las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor del niño.			
22	La enfermera le da la fecha para su próximo control.			
23	La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
<b>DIMENSION SEGURA</b>				
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención de niño/a.			
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28	El tiempo de atención es adecuado de (30-45 min).			
29	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada.			
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
31	La enfermera durante la atención, cuida niño de las caídas.			

## Anexo 2

### CUESTIONARIO NRO. 2:

#### SATISFACIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO

Cuestionario de Evaluación la satisfacción del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente (Care-Q) versión al Español en población Colombiana Sepúlveda carrillo y cols. 2009, De alternativa múltiple los autores de la prueba original muestran una confiabilidad interna de 0.95. Las alternativas que se presentan deben ser marcada en función a su apreciación personal, de acuerdo a las alternativas que se presentan para cada enunciado, agradeceré mucho responda con la verdad, tiene el carácter de ser anónima.

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

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproximó a usted y a su niño para ofrecerle medidas que alivien su incomodidad o para realizarle procedimientos.					
2	La enfermera peso, tallo o realizo los procedimientos puntualmente.					
3	La enfermera es muy diligente en su trabajo, logra verificar su estado de salud y algunas alteraciones o defectos.					
4	La enfermera responde rápidamente a su inquietud.					
5	La enfermera le solicita que la llame por su nombre a cualquier momento si tuviera problema.					
	<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento.					
7	La enfermera proporciono información clara y precisa sobre la situación					

	de su niño.						
8	La enfermera la educo como cuidar a su niño.						
9	La enfermera le recomendó preguntas que usted puede formularle cuando lo necesite.						
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición de salud.						
<b>CONFORTA</b>							
11	La enfermera genera condiciones para que usted pueda estar cómoda.						
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos para estimular y cuidar de su niño.						
13	La enfermera ha sido amable con usted a pesar de tener dificultades.						
14	La enfermera le motiva es alegre y espontanea en sus intervenciones cuando evalúa a su niño.						
15	La enfermera mostro empatía con usted para entablar una conversación.						
16	La enfermera es buena, comprende, abraza, estrecha la mano cuando usted lo quiere.						
17	La enfermera la escucho con atención durante el control de crecimiento y desarrollo.						
18	La enfermera habla con tono suave y claro con usted amablemente.						
19	La enfermera compromete a su familia en el cuidado de su niño en el domicilio.						
<b>SE ANTICIPA</b>							
20	La enfermera le brinda mayor recomendación a usted en el cuidado del hogar.						
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre la situación de la salud de su niño.						
22	Cuando se siente agobiado por alguna alteración la enfermera es creativa con usted, crea un nuevo plan del control del niño sano.						
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.						
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante el tiempo de control y crecimiento.						

25	Cuando la enfermera esta con su niño realizándole su control y crecimiento se concentra única y exclusivamente en usted (personalizada).					
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado alguna situación mórbida.					
27	La enfermera le asesora a establecer metas en su salud del niño, crecimiento y desarrollo.					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.					
29	La enfermera muestra respeto con usted y su niño antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	Mantiene relación de confianza.					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación al crecimiento y desarrollo.					
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en la planificación y manejo del cuidado de su niño.					
32	La enfermera lo entrena para que le formule preguntas a su nutricionista relacionadas con su alimentación.					
33	La enfermera es preocupada lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.					
34	La enfermera es amistosa y agradable con todos los que acuden al control de crecimiento y desarrollo.					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño.					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a su niño y a usted como una persona individual.					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted, antes de la consulta.					
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>						
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal, es muy fácil de identificar.					

40	La enfermera se asegura de la hora establecida para el procedimiento especial y verifica su cumplimiento.					
41	La enfermera es organizada, ordena la realización del control de crecimiento y desarrollo.					
42	La enfermera realiza los procedimientos en absoluta seguridad.					
43	La enfermera es ecuaníme, no se altera a pesar de la sobrecarga laboral.					
44	La enfermera le proporciona buen trato.					
45	La enfermera se asegura que su niño tenga un buen cuidado en el hogar.					

### Anexo 3: Base de datos de la percepción de la calidad

N°	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	IT 29	IT 30	IT 31	Sumatoria	
1	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	4	131	
2	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	130	
3	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	140	
4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	2	4	4	3	127	
5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	1	4	5	5	127	
6	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	139
7	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	145	
8	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	144
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	153	
10	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	130
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	1	4	5	5	131	
12	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	2	3	5	3	130	
13	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	139	
14	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	139	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	153	
16	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	5	1	3	3	5	120	
17	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	2	3	5	5	127	
18	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	134	
19	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	129	
20	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	141	
21	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	127	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	133	
23	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	150	
24	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	126	
25	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	144	
26	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	2	4	5	5	133	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	149	
28	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	140	
29	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	141	
30	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	134	
31	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	140	
32	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	139	
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	142		
34	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	142	
35	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	141	

36	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	148	
37	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	140	
38	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	141	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	145	
40	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	146	
41	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	145	
42	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	146	
43	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	147	
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	151	
45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	2	4	4	4	126	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	152	
47	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	150	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	150	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	148	
50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	148	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	151	
52	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	146		
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	151	
54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	146	
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	144	
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	144	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	148	
58	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5	139	
59	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	4	131	
60	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	3	5	3	129	
61	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	138	
62	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	128	
63	5	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	128	
64	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	138	
65	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	145	
66	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	145	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	153	
68	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	129	
69	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	149	
70	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	134

	D 1		D2		D3		D4		V1		V2
▶	37	▶	38	▶	23	▶	33	▶	131		193
▶	38	▶	37	▶	25	▶	30	▶	130		188
▶	40	▶	39	▶	24	▶	37	▶	140		186
▶	39	▶	36	▶	20	▶	32	▶	127		207
▶	36	▶	38	▶	21	▶	32	▶	127		185
▶	40	▶	43	▶	23	▶	33	▶	139		179
▶	42	▶	43	▶	23	▶	37	▶	145		213
▶	41	▶	44	▶	25	▶	34	▶	144		207
▶	45	▶	45	▶	25	▶	38	▶	153		221
▶	41	▶	38	▶	20	▶	31	▶	130		183
▶	41	▶	36	▶	22	▶	32	▶	131		203
▶	39	▶	39	▶	21	▶	31	▶	130		215
▶	39	▶	40	▶	23	▶	37	▶	139		207
▶	39	▶	40	▶	23	▶	37	▶	139		203
▶	45	▶	45	▶	25	▶	38	▶	153		214
▶	37	▶	38	▶	18	▶	27	▶	120		209
▶	37	▶	36	▶	24	▶	30	▶	127		213
▶	42	▶	41	▶	20	▶	31	▶	134		209
▶	38	▶	39	▶	19	▶	33	▶	129		217
▶	40	▶	42	▶	23	▶	36	▶	141		187
▶	39	▶	37	▶	20	▶	31	▶	127		193
▶	43	▶	35	▶	21	▶	34	▶	133		211
▶	42	▶	45	▶	25	▶	38	▶	150		188

37	37	19	33	126	215
42	42	25	35	144	202
40	39	21	33	133	210
45	43	25	36	149	188
42	37	23	38	140	198
39	42	25	35	141	212
36	41	21	36	134	229
41	39	23	37	140	193
40	41	23	35	139	179
44	43	20	35	142	213
41	40	23	38	142	205
42	41	24	34	141	212
43	44	25	36	148	198
41	41	23	35	140	217
41	41	23	36	141	179
43	41	23	38	145	218
42	43	25	36	146	220
42	43	23	37	145	194
43	43	24	36	146	225
43	43	24	37	147	213
44	45	25	37	151	225
38	36	22	30	126	182
45	45	25	37	152	215
44	44	25	37	150	216
45	44	24	37	150	204

44	45	24	35	148	200
45	44	25	37	151	212
43	42	24	37	146	205
44	45	25	37	151	224
43	43	25	35	146	212
44	42	24	34	144	194
44	44	22	34	144	219
45	43	24	36	148	226
42	38	25	34	139	214
37	38	23	33	131	195
38	37	25	29	129	193
40	39	22	37	138	187
39	36	20	33	128	204
36	38	21	33	128	187
40	43	23	32	138	176
42	43	23	37	145	210
41	44	25	35	145	201
45	45	25	38	153	227
41	38	20	30	129	184
43	44	25	37	149	204
43	36	22	33	134	188

**Anexo 4: Base de datos de la satisfacción sobre el cuidado de los enfermeros**

<b>N°</b>	<b>IT 1</b>	<b>IT 2</b>	<b>IT 3</b>	<b>IT 4</b>	<b>IT 5</b>	<b>IT 6</b>	<b>IT 7</b>	<b>IT 8</b>	<b>IT 9</b>	<b>IT 10</b>	<b>IT 11</b>	<b>IT 12</b>	<b>IT 13</b>	<b>IT 14</b>
<b>1</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>2</b>	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
<b>3</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4
<b>4</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
<b>5</b>	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
<b>6</b>	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>7</b>	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>8</b>	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
<b>9</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>10</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>11</b>	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>12</b>	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>13</b>	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5
<b>14</b>	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5
<b>15</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>16</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>17</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>19</b>	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>21</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>22</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>23</b>	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
<b>24</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>25</b>	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5

<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
<b>27</b>	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
<b>28</b>	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
<b>29</b>	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
<b>30</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>31</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>32</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>33</b>	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>35</b>	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
<b>36</b>	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>37</b>	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
<b>39</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>40</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>41</b>	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>43</b>	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
<b>44</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>45</b>	4	3	5	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
<b>46</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>47</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>48</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
<b>49</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
<b>50</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4

<b>51</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>52</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>54</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
<b>55</b>	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
<b>56</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>57</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>58</b>	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>59</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>60</b>	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
<b>61</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4
<b>62</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
<b>63</b>	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
<b>64</b>	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>65</b>	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>66</b>	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
<b>67</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>68</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>69</b>	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>70</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	IT 29	IT 30
5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4

5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5
5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3
4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

IT 31	IT 32	IT 33	IT 34	IT 35	IT 36	IT 37	IT 38	IT 39	IT 40	IT 41	IT 42	IT 43	IT 44	IT 45	IT 46	Sumatoria
3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	193
3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	188
3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	186
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	207
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	185
3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	179
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	213
4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	207
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	4	3	221
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	183
4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	203
3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	215
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	207
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	203
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	214
4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	209
4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	213
4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	209
4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	217
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	187
3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	193
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	2	211
3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	188
4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	215
3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	202

4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	210
3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	188
3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	198
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	212
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	229
3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	193
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	179
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	213
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	205
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	212
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	198
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	217
3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	179
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	218
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	220
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	194
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	225
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	213
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	225
3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	182
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	215
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	216
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	204
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	201
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	200

4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	212
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	205
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	224
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	212
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	194
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	219
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	226
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	214
3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	195
3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	193
3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	187
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	204
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	187
3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	176
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	210
4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	201
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	227
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	184
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	204
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	188

D 1	D2	D3	D4	Calidad	Satisfacción	Recodificación de variables					
						D 1	D2	D3	D4	Calidad	Satisfacción
21	18	10	22	71	147	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
38	37	25	30	130	200	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	39	24	37	140	206	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
18	27	14	8	67	99	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
25	22	9	19	75	106	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo
40	43	23	33	139	203	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	43	23	37	145	213	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	44	25	34	144	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	45	25	38	153	160	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
41	38	20	31	130	200	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
19	21	8	22	70	77	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Bajo
23	19	13	19	74	100	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo
39	40	23	37	139	132	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
39	40	23	37	139	203	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
19	16	13	14	62	143	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio
37	38	18	27	120	195	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
37	36	24	30	127	195	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	41	20	31	134	209	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	39	19	33	129	200	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	42	23	36	141	204	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
17	19	8	19	63	78	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo

43	35	21	34	133	201	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	45	25	38	150	208	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
20	17	12	16	65	85	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
42	42	25	35	144	205	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	39	21	33	133	201	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	43	25	36	149	168	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
42	37	23	38	140	204	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
39	42	25	35	141	202	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
36	41	21	36	134	202	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	39	23	37	140	205	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	41	23	35	139	203	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	43	20	35	142	204	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	40	23	38	142	205	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	41	24	34	141	154	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
43	44	25	36	148	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	41	23	35	140	187	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	41	23	36	141	204	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	41	23	38	145	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	43	25	36	146	206	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	43	23	37	145	206	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	43	24	36	146	202	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	43	24	37	147	205	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	45	25	37	151	206	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
24	20	14	19	77	83	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo

45	45	25	37	152	215	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	44	25	37	150	116	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
45	44	24	37	150	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	43	24	36	148	201	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	45	24	35	148	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
25	18	13	13	69	165	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio
43	42	24	37	146	205	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	45	25	37	151	208	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	43	25	35	146	175	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	42	24	34	144	194	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	44	22	34	144	179	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	43	24	36	148	226	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	38	25	34	139	203	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
15	19	12	10	56	75	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo
19	23	10	15	67	128	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio
40	39	22	37	138	201	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
20	18	10	13	61	77	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
14	19	9	11	53	106	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
40	43	23	32	138	203	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
42	43	23	37	145	210	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
41	44	25	35	145	206	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
45	45	25	38	153	167	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
20	17	12	19	68	154	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio
43	44	25	37	149	207	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	36	22	33	134	202	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

## Anexo 5: Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos			N° de bloques
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
Calidad	31	5=Siempre 1=nunca	155	31	124	Alto	114	155	-41	41
			72			Medio	72	113	-41	
			31			Bajo	31	71	-40	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
Satisfacción	46	5=Siempre 1=nunca	230	46	184	Alto	169	230	-61	61
			107			Medio	107	168	-61	
			46			Bajo	46	106	-60	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
<b>DIMENSIONES X1</b>										
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos			N° de bloques
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
Humana	9	5=Siempre 1=nunca	45	9	36	Alto	33	45	-12	12
			21			Medio	21	32	-11	
			9			Bajo	9	20	-11	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
Oportuna	9	5=Siempre 1=nunca	45	9	36	Alto	33	45	-12	12
			21			Medio	21	32	-11	
			9			Bajo	9	20	-11	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
Continúa	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Alto	19	25	-6	7
			12			Medio	12	18	-6	
			5			Bajo	5	11	-6	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
Segura	8	5=Siempre 1=nunca	40	8	32	Alto	30	40	-10	11
			19			Medio	19	29	-10	
			8			Bajo	8	18	-10	
Diferencia de puntajes entre el número de niveles										
	31									

## Anexo 6: Confiabilidad de la percepción de la calidad de atención

Sujetos de investigación	Variable 1: Calidad en la atención																															$\sum_{i=1}^{31} It_i$
	Ítems																															
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	
Madre 1	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	118	
Madre 2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	91	
Madre 3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	117
Madre 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	121
Madre 5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
Madre 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
Madre 7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		3	4	4	109
Madre 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	122
Madre 9	3	2	4	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	2	80
Madre 10	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
Madre 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	114
Madre 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	114
Madre 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	114
Madre 14	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	116
Madre 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
Madre 16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	97
Madre 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	118
Madre 18	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	94
Madre 19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	113
Madre 20	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	104

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido <sup>a</sup>	1	5,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	31

## Anexo 7: Confiabilidad de la satisfacción sobre el cuidado de los enfermeros

Sujetos de investigación	Variable 2: Satisfacción de la atención																																																
	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26	It27	It28	It29	It30	It31	It32	It33	It34	It35	It36	It37	It38	It39	It40	It41	It42	It43	It44	It45	It46			
Madre 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4		
Madre 2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
Madre 3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Madre 4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Madre 5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
Madre 6	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Madre 7	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
Madre 8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Madre 9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
Madre 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4
Madre 11	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Madre 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Madre 13	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3
Madre 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2
Madre 15	3	2	4	1	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	3	3
Madre 16	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
Madre 17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Madre 18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
Madre 19	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	
Madre 20	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3		

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido <sup>a</sup>	1	5,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	46

## ANEXO 8: ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ EXPERTO

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y entendibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

### Instrumento: Satisfacción sobre la atención

Criterios de la escala de calificación	Juez 1	Juez 2	Juez 3	$P_b$
1	1	1	1	0.1250
2	1	1	1	0.1250
3	1	1	1	0.1250
4	1	1	1	0.1250
5	1	1	1	0.1250
6	1	1	1	0.1250
7	0	1	1	0.3750

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{1.125}{7} = 0.161$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos.

**ANEXO 9: GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN  
LA PRUEBA BINOMIAL**

**Instrumento: Calidad de la atención de enfermería**

Criterios de la escala de calificación	Juez 1	Juez 2	Juez 3	$P_b$
1	0	1	1	0.3750
2	1	1	1	0.1250
3	1	1	1	0.1250
4	1	1	1	0.1250
5	1	1	0	0.3750
6	1	1	1	0.1250
7	1	1	1	0.1250

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{1.375}{7} = 0.196$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos.



## MICRO RED PORTADA DE MANCHAY

### CONSTANCIA

El que suscribe Médico Jefe de la Micro Red Portada de Manchay:

CERTIFICA.- Que el Proyecto de Investigación titulado "PERCEPCION DE CALIDAD Y SATISFACCION DE MADRES SOBRE LA ATENCION DE ENFERERIA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PORTADA DE MACHAY", con código único de atenciones 528-2017, presentado por el investigador MARIA ISABEL SAAVEDRA BLAS con DNI N°07593896 de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega ha sido REVISADO.

Asimismo concluyéndose con la APROBACION, expedida por el Comité de Ética de Institución no habiéndose encontrado objeciones de acuerdo a los estándares propuestos por la institución.

La aprobación tendrá vigencia hasta 23 de Noviembre del 2018.

Portada de Manchay, 28 de Diciembre del 2017

R/Rbr  
c.c. Archivo

MINISTERIO DE SALUD  
REGIONAL PIURA  
CENTRO DE SALUD  
PORTADA DE MANCHAY  
MC. ROCIO PARRAGUIRE ROSAS  
MÉDICO JEFE  
C.M.P. N° 0011