



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS  
MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO CRED DEL CENTRO DE  
SALUD PUNTA DEL ESTE, TARAPOTO 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:  
**FANNY MARGOT LOZANO SIFUENTES**  
**MARÍA HORTENCIA SILVA SALDAÑA**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:  
MAG. RACHELL KATIUSCA SANZ LOZANO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1883-1788

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Mg. Susana Atuncar Deza

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que las estudiantes Fanny Margot Lozano Sifuentes y María Hortencia Silva Saldaña de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa académico de Enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulado:

Gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y mi deferencia personal.

Cordialmente,



---

Mg. /Dr. Rachell Katiusca Sanz Lozano

DNI N° 49009183

Código ORCID N°0000-0003-1883-1788

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Fanny Margot Lozano Sifuentes identificada con DNI N°42289740 y María Hortencia Silva Saldaña con DNI N° 71113826, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Taller de Tesis, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado Tesis titulada: "Gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022", declaro bajo juramento que:

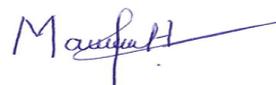
- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, la investigadora, no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, asedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 12 de enero de 2023



Fanny Margot Lozano Sifuentes



Silva Saldaña María Hortencia

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su apoyo incondicional en esta larga travesía a lo largo de toda nuestra investigación y más aún en los momentos difíciles en los que decaíamos a lo largo de toda nuestra vida.

Fanny y María

## **Agradecimientos**

Primeramente, a Dios, por permitirnos llegar al logro de nuestras metas y guiar cada uno de nuestros pasos en los momentos más difíciles de nuestra vida.

A la Universidad Autónoma de Ica, por permitirnos culminar nuestros estudios profesionales en sus aulas.

A la Facultad de Ciencias de la Salud y al Programa Académico de Psicología, por su destacada labor en sus gestiones y acompañamiento en cada una de nuestras etapas.

A nuestra asesora, por su tiempo invertido y cada una de sus enseñanzas a lo largo del taller de tesis.

A todo el personal del Servicio CRED que colaboró como muestra en la presente investigación, por su participación activa.

## **RESUMEN**

**Objetivo:** La presente investigación tiene como objetivo principal Establecer la relación entre la gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años del servicio CRED C.S. Punta del Este. Tarapoto 2022.

**Metodología:** La presente investigación es de tipo básica, cuenta con un diseño de investigación descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario; bajo una escala de Likert, estos instrumentos fueron validados para la realidad contextual.

**Participantes:** La muestra total del estudio se conformó por 108 madres que asisten a consulta a CRED. La muestra se obtuvo usando el muestreo probabilístico aleatorio simple, y tomando todos los criterios correspondientes para su selección.

**Resultados:** se advierte una relación entre los niveles de gestión de la calidad y satisfacción. De este modo, un 25.9% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 54.6% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 14.8% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (3.7%) y nivel baja y media (0.9%).

**Conclusiones:** Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al hallarse un ( $\rho = .952$ ,  $p = .000$ ) lo que permite inferir que, a una mejor gestión de la calidad, mejor es la satisfacción de las madres de menores de 5 años.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, satisfacción, niños menores y madres.

## **ABSTRACT**

**Objective:** The main objective of this research is to establish the relationship between quality management and satisfaction in mothers of children under 5 years of the CRED C.S. East Point, Tarapoto 2022.

**Methodology:** This research is of a basic type, it has a descriptive-correlational research design, with a quantitative approach. The technique used for data collection was the survey and the questionnaire as instrument; Under a Likert scale, these instruments were validated for contextual reality.

**Participants:** The total sample of the study was made up of 80 mothers who attend the CRED consultation. The sample was obtained using simple random probabilistic sampling, and taking all the corresponding criteria for its selection.

**Results:** a relationship is noticed between the levels of quality management and satisfaction. Thus, 25.9% perceived an association at the low level. Similarly, 54.6% perceived it at the medium level and, finally, 14.8% perceived a relationship at the high level. In the same way, discrepancies were found between the medium and high level (3.7%) and the low and medium level (0.9%).

**Conclusions:** The relationship between quality management and satisfaction in mothers of children under 5 years of age in the CRED Service of the Punta del Este Health Center, Tarapoto 2022, was determined, finding a ( $\rho = .952$ ,  $p = .000$ ) which allows us to infer that the better the quality management, the better the satisfaction of the mothers of children under 5 years of age.

**Keywords:** Quality management, satisfaction, minor children and mothers.

## **ÍNDICE GENERAL**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Descripción del problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general .....	17
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	17
2.4. Objetivo General .....	17
2.5. Objetivos Específicos.....	17
2.6. Justificación e Importancia .....	18
2.7. Alcances y limitaciones .....	19
<b>III. MARCO TEORICO .....</b>	<b>20</b>
3.1. Antecedentes de la investigación.....	20
3.2. Bases teóricas .....	24
3.3. Marco conceptual.....	34
<b>IV. METODOLOGIA.....</b>	<b>35</b>
4.1. Tipo y nivel de la investigación .....	35
4.2. Diseño de investigación .....	35

4.3. Hipótesis general y específica .....	36
4.4. Identificación de las variables .....	36
4.5. Matriz de Operacionalización de variables.....	37
<b>4.6. Población y muestra .....</b>	<b>39</b>
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	40
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	41
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>5.1. Presentación de resultados .....</b>	<b>42</b>
5.2. Interpretación de resultados.....	47
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
<b>6.1. Análisis inferencial .....</b>	<b>54</b>
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>7.1. Comparación de resultados con antecedentes.....</b>	<b>63</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	77
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	77
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	81
Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos.....	85
Anexo 4. Base de datos.....	91
Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud .....	96
Anexo 6. Evidencia fotográfica.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	37
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción de las madres ....	38
Tabla 3 Estadística de fiabilidad cuestionario gestión de calidad .....	41
Tabla 4 Estadística de fiabilidad cuestionario satisfacción de las madres	41
Tabla 5 Distribución de la gestión de la calidad y sus dimensiones.....	42
Tabla 6 Distribución de la variable satisfacción y sus dimensiones .....	44
Tabla 7 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y satisfacción..	47
Tabla 8 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y comunicación .....	48
Tabla 9 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y actitudes profesionales.....	49
Tabla 10 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y competencia técnica .....	50
Tabla 11 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y actitudes profesionales.....	51
Tabla 12 Distribución de frecuencia de gestión de calidad y percepción .	52
Tabla 13 Prueba de normalidad de gestión de calidad y satisfacción.....	54
Tabla 14 Correlación entre la gestión de la calidad y satisfacción.....	55
Tabla 15 Correlación entre la gestión de la calidad y comunicación.....	56
Tabla 16 Correlación entre la gestión de la calidad y actitud profesional	57
Tabla 17 Correlación entre la gestión de la calidad y competencia técnica .....	58
Tabla 18 Correlación entre la gestión de la calidad y clima de confianza	59
Tabla 19 Correlación entre la gestión de la calidad y clima de confianza	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gráfica de barras de la gestión de la calidad y dimensiones ...	43
<b>Figura 2.</b> Gráfica de barras de satisfacción y dimensiones (agrupada) .	45
<b>Figura 3.</b> gráfica de barras porcentual entre gestión de la calidad y satisfacción .....	47
<b>Figura 4.</b> Grafica de barra porcentual de gestión de la calidad y comunicación.....	48
<b>Figura 5.</b> Gráfica de barras de gestión de la calidad y satisfacción .....	49
<b>Figura 6.</b> Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y competencia técnica .....	50
<b>Figura 7.</b> Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y clima de confianza .....	51
<b>Figura 8.</b> Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y percepción .....	52
<b>Figura 9.</b> Centro de Salud Punta del Este.....	98
<b>Figura 10.</b> Autorización para aplicar el instrumento en el Centro de Salud.....	98
<b>Figura 11.</b> Madres que asisten al Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este.....	99
<b>Figura 12.</b> Aplicación del instrumento en madres del Servicio CRED.....	99
<b>Figura 13.</b> Madres del Servicio CRED, respondiendo la encuesta.....	100
<b>Figura 14.</b> Finalizando la aplicación de los Instrumentos.....	100

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud (MINSA) a través de diversos programas de apoyo, ha realizado actividades orientadas a una consejería nutricional dentro del Área de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) dentro de los centros de salud, bajo el propósito de buscar mejorar las condiciones de vida de los infantes tanto física y psicológicamente, pero la progenitora también cumple un rol clave para lograr que se cumpla el tratamiento en los menores de 5 años y la asistencia de las mismas a las charlas que se dictan por las enfermeras.

La gestión de calidad, va orientado a la dirección y planificación a futuro, pone en práctica los programas y va controlando los resultados en la función de calidad con miras a mejorar de forma permanente(1).

Para lograr una adecuada satisfacción, primeramente, se deben lograr los objetivos planteados por la institución con el fin de poder garantizar un servicio de calidad a los que se benefician de sus servicios o rubro brindado. Segundo, si es una institución pública o privada y en tercer lugar, orientarse de sus referencias para una adecuada certificación y mejoras constantes (2) Hoy en día Perú, está enfrentando problemas graves en el área de salud con los menores de edad, por ello, está enfocado en establecer las bases con el fin de mejorar la calidad de vida con el propósito de bajar los índices de anemia, algunas enfermedades crónicas y en el peor de los casos puede causar la muerte del menor.

En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años servicio CRED. C.S. Punta del Este, Tarapoto 2022

El presente estudio está dividido en 7 partes presentadas de la siguiente manera:

- I. Introducción**, abordamos un prólogo en relación a investigaciones similares que han sido desarrolladas en el Perú y que están relacionadas con la investigación.
- II. Planteamiento del problema**, en este capítulo se expone la situación problemática, se identifican y formulan el problema, establecemos los

problema general y específicos de la investigación, los objetivos tanto generales y específicos, presentamos la justificación, alcances y limitaciones de la investigación.

- III. **Marco Teórico**, en este capítulo presentamos todos los antecedentes nacionales e internacionales, se presentan las bases teóricas de cada una de las variables de estudio, así como también el marco conceptual.
- IV. **Metodología**, en este capítulo se muestran el tipo y nivel de la investigación, diseño, formulación de la hipótesis general y específicas, identificación de variables, matriz de operacionalización de variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y las técnicas de análisis y procesamiento de datos.
- V. **Resultados**, en esta sección presentamos todo el procesamiento de datos y los resultados correspondientes, según la base de datos obtenida al aplicar las herramientas correspondientes a cada variable, presentamos las tablas y los datos obtenidos del análisis estadístico con la interpretación de los resultados, luego estandarización y comprobación de las hipótesis de investigación.
- VI. **Análisis de los resultados**, en este capítulo final se muestra la discusión de los resultados, contrastados con los antecedentes citados y el marco teórico para mayor certeza.
- VII. **Discusión de los resultados**: Se presentan claramente los resultados a través de la estadística inferencial descriptiva que evidencia el nivel de correlación entre las variables de investigación.

En la parte final se encuentran las conclusiones a las que se llegaron, así como las recomendaciones de la presente investigación, finalmente las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

La satisfacción está orientada a generar un sentimiento de bienestar que se da cuando se cumple con las necesidades del paciente. La satisfacción que presentan las progenitoras de los menores, se va a expresar en el bienestar que se logra cumplir al momento de llenar sus expectativas en relación con la atención que ha sido recibida por parte del personal de salud y enfermería en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), permitiendo que la madre regrese con una mejor motivación en sus controles que están por venir, es decir, cada uno de sus controles en el menor es de vital importancia para el seguimiento, crecimiento y desarrollo del infante, ya que del dependerá el desarrollo neurológico, entre otros, teniendo repercusión en su desarrollo. Por ello, un niño menor a 5 años requiere un total de treinta y uno controles desde el primer año de vida. En el desarrollo de su control, recibirá asesoría en estimulación temprana para un adecuado desarrollo y crecimiento (1).

El Ministerio de Salud (MINSa) presta el servicio de CRED en varios recintos nacionales, aportando diversas actividades que se ordenan periódicamente para menores que van desde 0 a 9 años de edad, con el propósito de aportar a un desarrollo integral y poder detectar de ser necesario posibles riesgos que lo afecten física, mental o emocional. Esta atención oportuna es dada por el personal de salud y enfermería que posee las credenciales y conocimientos académicos, para dar la atención pertinente y generar un control preventivo a fin de identificar posibles situaciones que expongan riesgos latentes para su adecuado crecimiento (1).

El Sistema de Gestión de la Calidad, (SGC) del MINSa señala la calidad de atención como el principio clave de la atención del sistema de salud, señalando que la calidad es un conglomerado de características de índole técnico, científicas, humanas y materiales que deben poseer una buena atención de salud que es brindada a los usuarios a fin de satisfacer sus expectativas en torno a la atención que recibe(2).

En la actualidad, en los ámbitos nacionales e internacionales en los servicios de salud, se busca conocer que tan satisfechos se encuentran sus usuarios el cual se considera indicador de calidad y a su vez, arrojar resultados que sirvan para poder medir niveles de calidad a fin de brindar un servicio efectivo y seguro, que den respuesta a las expectativas de sus usuarios(3).

Es por ello, que la calidad de atención brindada con el pasar de los años ha ido adquiriendo relevancia en relación a los derechos del paciente y a la salud(4). Considerándolo uno de los pilares fundamentales para la prestación de sus servicios a un beneficiario, siendo el servicio de atención al paciente un requerimiento clave, orientado a brindar una seguridad propicia a sus usuarios a fin de lograr satisfacer en gran medida sus necesidades y buscando minimizar posibles imperfecciones en la prestación de servicios (5).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) a nivel mundial cada año la tasa de muerte en menores de 5 años por la mala atención de calidad alcanza el 5,7 y 8,4 millones y se ve más marcado en todos aquellos países que tienen ingresos bajos y medios en un 15% (6). Mientras que por otra parte, África la buena calidad en atención es de solo el 28% en la atención prenatal, alcanzando el 26% en planificación familiar y en la atención de niños enfermos un 21%(7).

En América Latina, sus países han tenido transformaciones trascendentales en la reestructuración de sus sistemas nacionales de salud y ello, reconociendo la reforma dentro del sector salud iniciada por la OMS y la Organización Panamericana de Salud (OPS) que toman como punto de partida principal en la salud la calidad de atención, dando como resultado la implementación de un sistema de gestión de la calidad en todas aquellas instituciones que prestan servicios de salud, que podrá ser evaluado de forma progresiva en su calidad de atención y en especial dentro del ámbito de enfermería (8).

Ante esta realidad, la salud materno-infantil se sigue considerando uno de los aspectos con mayor preocupación en el siglo XXI y más cuando se hacen evidentes las desigualdades sociales y de salud. El Fondo de las Naciones

Unidas para la Infancia (UNICEF) señala que en el Perú la atención de los menores son el reflejo de una serie de desventajas sociales que se encuentran unidas al bajo nivel de ingreso económico, así como también a sus orígenes étnicos, niveles educativos y a las diferencias de atención en el sector salud en las zonas rurales y urbanas (9).

En el caso de Perú, el MINSA implantó el CRED para niños menores de 5 años y con el fin de poder llevarse a cabo en aquellos locales de salud pública y privada. Tomando como base la Norma Técnica de Salud para el CRED de la niña y el niño menor de cinco años que tuvo vigencia desde el 10/07/2017 con alcance de índole nacional y destacando las funciones del MINSA de velar y salvaguardar la salud del menor en compañía de sus familiares (10).

Siendo la madre quien va a desempeñar un rol preponderante en llevar al menor al control de CRED, ya que ella es quien se encuentra presente durante todo su proceso de desarrollo, observando los cambios del menor y aceptando que se necesita un control adecuado a fin de llevar una adecuada evaluación en el crecimiento y desarrollo de su menor (11).

Esta situación problemática también se evidencia en el Centro de Salud Punta del Este, en el área de CRED las madres que asisten llevando a sus menores a control son muy pocas en relación a la data establecida por día. Pues, en su mayoría hacen mención que no asisten por no recibir una atención de calidad en relación a la información suministrada, así como la demora en la atención y la falta de comunicación pertinente por parte del personal de salud y algunas enfermeras y ello ocasiona que muchas madres se vayan insatisfechas con la atención brindada por los profesionales de la salud que hacen vida en el área de CRED. Sí, a toda esta realidad que vive la madre del menor se le suma la sobrecarga laboral que tiene en su hogar.

En este orden de ideas, el personal de salud también presenta sobrecarga laboral y ello imposibilita la mayor de las veces que brinde un servicio de calidad, generando descontento en las madres. Por ello, lo ideal sería que el trato que reciba la madre del menor sea el adecuado, brindando información propicia y

clara, además de ser lo más sencilla posible para su entendimiento con el único propósito de conocer sobre el crecimiento y desarrollo de un niño sano.

## **1.2. Pregunta de investigación general**

**PG.** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

## **1.3. Preguntas de investigación específicas**

**Pe1:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

**Pe2:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

**Pe3:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

**Pe4:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

**Pe5:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?

## **1.4. Objetivo General**

**OG:** Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022

## **1.5. Objetivos Específicos**

**Oe1.** Determinar la relación entre la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Oe2.** Determinar la relación entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Oe3.** Determinar la relación entre la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Oe4.** Determinar la relación entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Oe5.** Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

## **1.6. Justificación e Importancia**

La presente investigación se justificará en los siguientes aspectos

**Justificación teórica:** Se justifica teóricamente, ya que se estudian dos variables que van a permitir contrastar una realidad en relación a la calidad de atención y satisfacción dentro del sector salud, es decir, la importancia que reviste una adecuada prestación de servicios que dé respuesta a las demandas del paciente y satisfaga las necesidades en relación a la calidad del servicio brindado por el personal de salud en el recinto.

**Justificación práctica:** La misma presenta un aporte al centro de salud en el cual se está realizando la investigación a fin de que puedan conocer información pertinente que les permita medir sus niveles de satisfacción y calidad que reciben las madres de los niños menores 5 años y que asisten al servicio CRED y de estos resultados, poder tomar acciones que permitan dar respuesta a las posibles carencias que se están dejando de lado y mejorar en su calidad de servicios para la atención y satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años.

**Justificación metodológica:** La investigación se justifica, al abordarse bajo los criterios científicos que parten de una realidad problemática

contextualizada en el servicio CRED C.S. Punta del Este y que responde a un sustento teórico en correlación con sus variables que son medibles y cuantificables por medio de la comprobación de hipótesis estadísticas.

### **Importancia**

El estudio reviste importancia, al abordar el tema de gestión de calidad dentro de un centro de servicio de salud, ya que el mismo debe tener una organización apropiada y en ella son participes el personal de salud que deben cumplir sus funciones de acuerdo con las normativas y guías proporcionadas por el Estado. De igual forma, el área de CRED es un ambiente en el que se informa sobre las actividades que sirven a las madres como herramientas necesarias que les ayude en la mejora constante del estilo de vida de su menor y será la enfermera quien cumpla este rol fundamental al guiar en su proceso a la madre con el fin de ver reflejada una adecuada satisfacción en la atención brindada, creando un ambiente armonioso y de calidad.

#### **1.7. Alcances y limitaciones**

**Alcance espacial o geográfico:** La presente investigación se desarrolló en el departamento de San Martín, Centro de Salud Punta del Este en el área de CRED, distrito de Tarapoto.

**Alcance temporal:** La investigación se desarrolló en el año 2022 durante los meses de julio a diciembre.

**Alcance social:** El estudio fue desarrollado en las madres de familia en edades comprendidas entre 18 a 40 años que acuden al área de CRED.

**Limitaciones:** En cuanto a las limitaciones fueron; la aplicación del instrumento en vista de que las madres primero ingresaban con su menor para ser atendidos y luego de ello trataban de llenar los instrumentos lo más pronto posible, además de coincidir con el tiempo de las madres de los menores que asisten al área de CRED.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes internacionales**

Vera (2018) realizó un estudio titulada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, responde a una investigación deductiva, cuantitativo, de corte transversal analítico, su muestra fue de 357 representantes de los niños. Sus resultados, señalan que existe insatisfacción por parte de sus usuarios en el servicio de emergencia pediátrica y medianamente satisfecho en su capacidad de respuesta. Concluyendo, que el servicio no les ofrece seguridad total a sus pacientes y la atención es deficiente en relación a la calidez de su trato(12).

Córdoba y Palacio (2020) realizaron una investigación titulada “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019”. Su objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019, responde a una investigación de tipo descriptivo y cuantitativo, su población y muestra fue de 3185 pacientes, su instrumento de recolección de información fue la encuesta. Sus resultados señalan que, los servicios prestados se encuentran en un valor bueno para el área de laboratorio en un 83,1%, enfermera un 79,5%; atención 77,7% y citas 74%. Concluyendo, que en general la percepción de los pacientes atendidos en el hospital es buena y que el mayor porcentaje de satisfacción fue en el área de laboratorio(13).

García (2017) realizaron una investigación titulada “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL”. Tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad en el servicio de hospitalización de los hospitales en la ciudad de Villavicencio,

Colombia. Según el modelo SERVQUAL, responde a una investigación descriptiva, su población fue de 590 y su muestra de 256 usuarios del servicio de hospitalización, su instrumento de recolección de información fue la escala de medición SERVQUAL. Sus resultados señalan que, sus dimensiones de estudio lograron alcanzar niveles altos en relación a la satisfacción de servicio brindado en el área de hospitalización. Concluyendo, que sus usuarios dan a a conocer que perciben un buen servicio obteniendo la puntuación más alta lo que refleja la satisfacción apropiada(14).

Orozco, (2017) en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General Hospital Militar, responde a un estudio descriptivo de corte transversal, su población fue de 700 y su muestra de 364 usuarios del servicio externo, sus instrumentos fueron la encuesta SERVQUAL. Sus resultados, señalan que de sus cinco dimensiones de estudio, solo bienes tangibles alcanzó un resultado positivo de 0,12. Concluyendo, que su calidad de servicio brindado es satisfactorio y alejada de cero (15).

Morales y García (2018) en su estudio titulado “Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá”. Tuvieron como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá, responde a un estudio descriptivo de corte trasversal, su población fue de 12 573 usuarios y una muestra de 3 segmentos, sus instrumentos fueron un cuestionario estructurado de Puntos de Servicio al Ciudadano, Secretaría Distrital de Salud y Formulario de Unidades de Servicios de Salud. Sus resultados, señalan que el 85% es un valor de satisfacción a nivel global en todas las empresas donde se aplicó el instrumento. Concluyendo, que los niveles de satisfacción encontrada fueron satisfactorios(16).

## **Antecedentes nacionales**

Gutiérrez y Sullcahuamán (2022) realizaron una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Policlínico EsSalud Abancay – 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del Policlínico EsSalud Abancay – 2021, responde a una investigación hipotética deductivo, de tipo básica, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional, su población y muestra fue de 80 madres de niños menores de 05 años que asisten a CRED, sus instrumentos de recolección de información fueron la encuesta y la observación. Sus resultados señalan que, el P-Valor = 0.000, es menor que 0.01, rechazando su hipótesis nula y aceptando la alterna, existiendo relación significativa entre las dos variables de estudio. Concluyendo, que si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario (17).

Alvarado y Bustios (2019) realizaron una investigación titulada “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019”. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac, responde a una investigación de tipo descriptivo y de corte transversal, su población fue de 200 madres y su muestra fue de 132 madres de niños menores de 5 años que asisten al servicio CRED, su instrumento de recolección de información fue un cuestionario. Sus resultados señalan que del 100% solo el 48.4% de las madres que asisten al servicio CRED presentaron una satisfacción media. Concluyendo, que las madres señalan una satisfacción de nivel medio con tendencia a satisfacción alta en relación al trato dado por la enfermera, en sus cuatro dimensiones humana, oportuna, continua y segura fue de satisfacción media (18).

Castillo (2022) realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y

calidad de atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021, responde a una investigación descriptivo-correlacional y de corte transversal, su población fue de 213 madres y la muestra fue de 119 madres de niños menores de cinco años, sus instrumentos de recolección de información fueron la entrevista y el cuestionario. Sus resultados señalan que las características sociodemográficas de mayor frecuencia en madres satisfechas son de 55% y el otro 58% refiere mala atención. Concluyendo, que no existe relación significativa con un  $P= 0,736$  entre las variables satisfacción de las madres y la calidad de atención en el Centro de Salud Tacabamba (19).

Delgado (2021) realizó una investigación titulada “Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña, responde a una investigación descriptivo-propositivo, diseño no experimental, transversal, su población y muestra fue de 130 madres que asisten al Servicio CRED, sus instrumentos de recolección de información fueron la encuesta y el cuestionario. Sus resultados señalan que en su dimensión científica fue de 62.3%, humana 51.5% y entorno 46,2%. Concluyendo, que la calidad de atención brindada por el programa CRED en niños menores de 5 años es regular y buena (20).

Bueno C (2020) en su tesis sobre “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control CRED. Centro de Salud Lajas, Chota. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú”. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en control CRED, la investigación fue básica, de tipo descriptiva transversal, su muestra estuvo constituida por 90 madres que acuden al centro de salud, se usó como instrumento un cuestionario. Sus resultados, señalan que en un 50% presentan bajo nivel en la satisfacción y un 51,1% muestran un nivel de satisfacción alto y bajo en un 8.9%. Concluyendo, que la enfermera como profesional cumple con una labor de gestión de calidad media y por ellos e debe considerar mejorar la atención a fin de lograr niveles de satisfacción apropiados (21).

## **3.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Gestión de calidad**

#### **3.2.1. Definición de gestión de calidad**

En la actualidad, la definición de gestión de calidad orientada a los servicios de salud está generando cada día mayor importancia. Sin embargo, al implementar un servicio con una calidad adecuada no resulta tarea sencilla y va más allá de una implementación, es decir, requiere un cambio cultural no solo de la organización, sino también de todos los involucrados que hacen vida y laboran en ella, buscando así satisfacer necesidades y preferencias de sus pacientes.

La gestión de calidad es vista como una temática compleja debido a su diversidad de significados y cambios que ha ido sufriendo de acuerdo a las adaptaciones y expectativas generadas en productos y servicios. Por lo que, actualmente se define como el conjunto de cualidades que se tiene de un servicio a fin de satisfacer al beneficiario o cliente.

La OMS conceptualiza la gestión de calidad como el conglomerado de todos los servicios diagnósticos y terapéuticos que deben brindar una atención óptima al paciente que requiere de un servicio que dé respuesta a sus necesidades.

La gestión de la calidad debe ser puesta en práctica a través de los cuatro principios administrativos: Planificación, organización, dirección y control de calidad. Haciendo uso de los diversos recursos con los que se cuenta que van desde el talento humano, financiero y material con la intención de cumplir en forma eficaz con la política de calidad de la institución(22)

#### **3.2.2. Gestión de calidad en el servicio en salud**

Son diversas las definiciones, en los que la calidad del servicio en el área de la salud para los usuarios está orientada a brindar un servicio, el trayecto de su personal de salud y la imagen institucional, siendo propiedades que van a determinar el valor de la calidad(23).

Su calidad en servicios de salud reside en la aplicabilidad de sus tecnologías médicas en tal modo que se extiendan sus bienes de salud sin acrecentar riesgos de los beneficiarios del servicio (24).

Es así, que la calidad de servicio dentro del sector salud se enmarca en cuatro conceptos claves que son la equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Esta calidad debe estar orientada a la eficacia, es decir, con plataformas tecnológicas correctas, siendo equitativos en la prestación de servicios, eficientes y efectivos en sus servicios de atención a fin de lograr un servicio apropiado(24)

El concepto de calidad al ser aplicado al servicio de salud va desarrollando importancia. Estos servicios, se han hecho presentes dentro de los desarrollos de salud, sin embargo, actualmente ya no es solo la calidad desde el punto de vista técnico, sino también actos de calidad que puedan ser percibidos por sus usuarios (25).

Para lograr una buena gestión de calidad en el sector salud se deben establecer ciertas características a fin de evaluar, si se está brindando realmente una atención de calidad. Resaltando los siguientes:

- a. **Disponibilidad de atención:** Es el grado en el que el servicio de salud que se solicite esté disponible al momento que los usuarios lo necesiten.
- b. **Accesibilidad de servicio:** Es el grado que el usuario del servicio espera ser atendido cuando así lo requiera.
- c. **Cortesía y educación:** Es el nivel de educación que presta el personal de salud al momento de atender a cualquier paciente que requiera sus servicios.
- d. **Agilidad de trámites:** Es aquel proveedor del servicio en el área de salud que busca satisfacer eficazmente las solicitudes por parte de los usuarios.
- e. **Confianza en el personal de salud:** Se hace evidente cuando el profesional de la salud demuestra que posee las credenciales profesionales para prestar un servicio adecuado.
- f. **Competente:** Es el grado en el que el proveedor de los servicios de salud va a demostrar que posee todas las habilidades y los conocimientos para dar una atención óptima.

**g. Comunicación efectiva:** Es la aplicabilidad de canales de comunicación asertivos, claro y de fácil entendimiento para el paciente o sus familiares(26).

### **3.2.3. Calidad de atención en el área de enfermería**

La calidad de la atención en el área de enfermería, se traduce en la forma de asistir de manera pertinente por el personal de salud, basados en cada uno de sus fundamentos de la profesión, ejecutándose de forma eficiente y consciente a fin de lograr conseguir el contentamiento de sus usuarios y los profesionales de esta área (27).

Por otra parte, una adecuada calidad en la atención dada por todo el personal de salud y enfermería debe ser oportuna, totalmente personalizada, humanizada, continua y eficiente que se debe recibir y brindar todo el personal que deben responder a sus esquemas predefinidos a fin de lograr una práctica profesional competente y responsable con el único propósito de poder lograr la adecuada satisfacción en el paciente y la del personal de enfermeras. Es decir, la orientación del cuidado apropiado en enfermería para lograr prestar una ayuda de manera eficiente y efectiva a la persona necesitada, su familiar o comunidad, fundamentada en sus valores y estándares científicos, humanos, social y técnicos(28)

### **3.2.4. Gestión de calidad de enfermería en CRED**

De acuerdo con la normativa técnica del MINSA, CRED se orienta al conjunto de actividades programadas de manera periódica y sistemática que son desarrollados por los profesionales del área de enfermería o médicos, con el objetivo principal de velar en forma apropiada y oportuna el crecimiento y desarrollo del menor; detectando de manera oportuna cualquier tipo de riesgo, trastorno, alteraciones, posibles enfermedades a fin de facilitar su diagnóstico a tiempo para lograr su intervención adecuada con el fin de minimizar deficiencias o discapacidades (29).

La norma técnica de salud tiene alcance en todos aquellos establecimientos que conforman el sector salud a nivel nacional (MINSA, Es Salud, sanidad de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, gobierno regional, local, clínicas, entre otros del subsector privado) según corresponda y haciendo mención que al hablar de crecimiento se hace referencia al incremento de la masa corporal del ser humano, produciendo un aumento de las células (hiperplasia) o su tamaño (hipertrofia). Proceso regulado por los factores nutricionales, culturales, sociales, socioeconómicos, emocionales, étnicos y neuroendocrinos. Medido a través de variables antropométricas como la talla, el peso, tamaño del perímetro cefálico, entre otros (30).

En el sector salud el área de CRED, está orientada al desarrollo constante en actividades que sean previamente estructuradas y frecuentes a fin de monitorear de manera permanente a cada niño en su desarrollo con el fin de detectar cualquier riesgo precoz, alteración o enfermedad, para dar un diagnóstico e intervención adecuada a fin de minimizar enfermedades. Estableciendo compromisos para guiar a cada niño por su buen crecimiento (7).

Siendo la enfermera quien asume la responsabilidad en la calidad de atención del servicio CRED, por lo tanto, identificar omisiones de atención y factores asociados a esas omisiones va a permitir tomar medidas que son necesarias. Lo que incluirá reestructurar aquellas actividades de enfermería con el fin de poder aportar nuevas soluciones (7)..

### **3.2.5. Dimensiones de la gestión de calidad**

Existen cinco dimensiones en el servicio de atención dentro del área de sector salud:

- **D1: Accesibilidad**

Al tener acceso a los servicios de salud va a representar la capacidad de los pacientes a fin de obtener una atención de calidad cuando sea necesario para un buen cuidado de la salud y de la manera más conveniente (31).

Las reflexiones enmarcadas en el nivel teórico señalan que la utilización de este indicador de accesibilidad tuvo sus inicios a partir de la década de los años 60-70 dentro del escenario norteamericano (32).

Considerando la accesibilidad como el nivel de los ajustes entre las demandas o necesidad de los usuarios y los recursos con los que cuenta la atención de salud. Esta representará aquella relación funcional dada entre los obstáculos en la búsqueda y obtención de los cuidados (resistencia) y las capacidades que corresponden a la población a fin de superar estos obstáculos (poder de utilización)(33).

- **D2: Elementos tangibles**

Está relacionado a la apariencia que ofrece una instalación en los aspectos físicos, su equipo, personal de trabajo y recursos materiales de comunicación. Los cuales van a transmitir representaciones de imágenes del servicio y es lo que sus clientes van a emplear para poder medir sus niveles de calidad (34).

Son todos aquellos aspectos físicos tales como sus instalaciones, personal, documentos y material de comunicación que se utiliza y se aprecia por el cliente a primera vista, es decir, la imagen que se proyecta y que el paciente ve a fin de lograr lealtad o no, siempre y cuando se cumpla o sobrepase las expectativas del cliente (35).

- **D3: Capacidad de respuesta**

Esta hace referencia a la predisposición que se muestra a fin de apoyar a los usuarios y así, lograr brindar un servicio veloz; también se refiere al acatamiento en la atención de los tiempos y compromisos que se adquieren, así como la viabilidad de la organización para sus usuarios, es decir, la probabilidad de asociación con la misma y las posibilidades de alcanzarlo (36).

La capacidad de respuesta externa se va a delegar por los planes realizados por las instituciones de salud y la capacidad de respuesta interna, está orientada a todas las acciones que se van a tomar antes de que suceda un evento (37).

También, reside en la selección y sugerencias de opciones que sean factibles, de cursos de acción insuperables que hacen frente a una situación problemática en distintos niveles como el sector salud, social, entre otros, que van afectando a una población (38).

- **D4: Competencias profesionales**

Al hablar de competencias profesionales se hace mención a todas aquellas capacidades que son requeridas para que el profesional pueda efectuar roles y desarrollar situaciones de trabajo en cada uno de los niveles que demande su puesto de trabajo o empleo. Manifestado por medio de las realizaciones de índole profesional y de dominio en las mismas (39).

Las competencias profesionales son las atribuciones que se enlazan a la figura del profesional, es decir, sus tareas y funciones que exigen cumplir en su rol de trabajo, que se demanda cumpla con ciertas competencias para ser capaz de estar capacitado para ejecutar sus funciones(40).

- **D5: Seguridad**

La OMS señala que la seguridad del paciente es la prioridad principal en la atención sanitaria de salud para la prevención y mejora de sus resultados, para el MINSA es la mitigación de acciones inseguras en los distintos establecimientos del sector salud a fin de garantizar resultados favorables que beneficien a sus usuarios, actualmente se busca fortalecer y también promover una cultura de seguridad de los pacientes orientándose a mitigar riesgos dentro de instituciones del sector salud, mediante la aplicabilidad de análisis de situaciones culturales de seguridad basados en el paciente(41).

La seguridad que se brinda a los pacientes, surge desde el siglo XX e inicios del XXI, impulsada en un principio con el enfoque de responsabilidad sanitaria y posterior a ello con el pasar de los años con un enfoque de responsabilidad sanitaria y calidad asistencial. En la que diversas instituciones apuntan a este campo como la OMS y otros dentro del campo de salud(42).

## **Variable 2. Satisfacción de las madres**

### **3.2.6. Definición de satisfacción**

La satisfacción es cuando se logra cubrir todas aquellas necesidades que demandan los usuarios por un servicio, durante la interacción usuario – profesional de enfermería o salud, es decir, de ello va a depender en gran medida si se sigue asistiendo al mismo establecimiento de salud. Es por ello, que para medir su satisfacción se busca entender, comparar de forma cualitativa y cuantitativa el servicio que se está ofreciendo con lo que realmente se debe recibir a fin de evitar desviaciones(43).

Se entiende la satisfacción como aquella que se encuentra encaminada a los resultados que se miden en la calidad del servicio prestado en el área de salud, así como también la percepción que tiene el usuario del servicio recibido y ver si cumple o no con lo demandado. Siendo un indicador de los servicios de salud(44).

Ampuero y Mamani (38) señalan que es aquella cualidad que se exterioriza en una persona dando su opinión personal en la atención recibida y la misma puede ser calificada como positiva o negativa en el cuidado de su salud(45).

### **3.2.7. Satisfacción de las madres en el servicio CRED**

La satisfacción de los usuarios del servicio CRED implica una experiencia cognoscitiva, resultado de la comparación de sus expectativas personales y el servicio recibido. Lo que va a dar como resultado que cada uno tenga una percepción distinta en la satisfacción de sus necesidades en el área de salud. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los que hacen uso de sus servicios,

y para ello el análisis de la satisfacción se mide muchas veces por un instrumento de calidad de atención en salud(46).

En la satisfacción el usuario es el que constituye el elemento principal y es importante para realizar la evaluación de los servicios que se brindan. Primeramente, su resultado es incuestionable, al estar asociado al bienestar que se busca proveer, como segundo aspecto es una contribución para lograr una óptima atención a fin de siga acudiendo al centro de salud y por último, su satisfacción o descontento en la prestación de servicios constituye un juicio de valor que emite el usuario en relación a la atención recibida(47).

Para los usuarios del servicio CRED. La calidad va a depender de la interacción que tiene con el personal de salud y que parte desde aspectos como: Tiempo en la sala de espera, el trato acorde, su privacidad al momento de ser atendido y el más importante, que obtenga aquel servicio que tanto requiere. Esto solo se logrará, cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario de sus servicios como ente principal y por encima de cualquier otra cosa, ofreciendo servicios que no solo se centren en cumplir estándares de calidad técnicos, sino también cubrir aquellas necesidades que están relacionadas con otros aspectos de calidad, tales como el respeto, información oportuna y equidad de servicio(48).

### **3.2.8. Dimensiones**

Sus dimensiones están orientadas al cumplimiento de servicios que son recibidos en el beneficiario y que busca cumplir en gran medida sus necesidades. Estableciendo tres dimensiones para ello:

Dimensiones:

- **D1: Comunicación**

La comunicación que se brinda por parte del personal de salud (enfermeros, médicos, entre otros) a los pacientes debe ser de forma empática y apropiada, principalmente al momento de llevar a cabo algún procedimiento, pues el personal de enfermería siempre debe comunicar con antelación lo que se va a realizar al paciente. El contacto entre paciente-enfermera son tiempos en los cuales se intercambia información

y hasta sentimientos (afecto humano) brindando sus servicios y apoyo a las personas(49).

La comunicación en el sector salud se puede definir como un arte y técnicas para informar, incluso para motivar al paciente en relación a temas de salud que son relevantes desde una óptica individual, comunitaria e incluso institucional. Ocupándose de la prevención de enfermedades, políticas de salud adecuadas y mejoramiento constante en la calidad de vida de los individuos, pero siempre a través de la comunicación(42)

Ya que, desde el primer contacto que se da entre el profesional de la salud y los pacientes, que empiezan desde la entrevista y se hace uso de la comunicación. Pero, si la misma se hace sin prestar la debida atención, se pierde su valor(50).

- **D2: Actitudes profesionales**

Las actitudes es la predisposición que tiene un profesional al dar una respuesta que puede ser favorable o desfavorable, es decir, agradable o desagradable hacia algo o alguien. Estas actitudes no necesariamente son innatas, sino que se van a ir formando a lo largo de la vida y no se pueden observar directamente, así que son inferidas a través de la conducta verbal o no verbal del sujeto(51).

Las actitudes laborales o profesionales son aquellas que pueden llegar a ser evaluadas por terceros o un particular y pueden presentarse como actitudes favorables o desfavorables(52).

Este término se puede encontrar en cualquier entorno, pero lo fundamental es comprender como desarrollarlo y modificarlo, ya que se van a ver reflejados en el ámbito laboral y cotidiano. Para ello se toman en cuenta las actitudes al momento de ingresar a cualquier empresa a través de pruebas de personalidad(53).

- **D3: Competencia técnica**

Las competencias técnicas es la descripción de lo que una persona debe saber (conocimientos) y saber hacer (habilidades) a fin de que pueda

desempeñar apropiadamente sus funciones de forma efectiva, respondiendo a estándares y niveles de calidad que han sido preestablecidos por una organización(54)

Las competencias técnicas se pueden dividir en específicas, es decir, orientadas específicamente a funciones determinadas en el ámbito laboral, trabajo o roles y por otra parte, las competencias técnicas laborales que difieren en las funciones laborales dentro de una determinada área funcional e inclusive organizacional(54).

- **D4: Clima de confianza**

Un adecuado clima de confianza más que una política interna, debe ser visto cómo sus líderes van a impulsar que este sea el sostén fundamental entre las relaciones que se dan entre cada uno de los miembros de una organización. Esta construcción de confianza se ve expresada con los hechos y conductas(55).

Además, la confianza se suscita en un contexto relacional, es decir, debe ser recíproca. En el campo de la salud el paciente debe confiar en su médico o enfermero asignado y viceversa, contribuyendo a un sistema de atención de salud que sea eficaz y asequible(56).

La confianza puede ser de dos tipos, por una parte interpersonal o institucional. La primera se da en las relaciones sociales con aquellas personas cercanas y la institucional, es aquel clima de confianza que se brinda a las organizaciones o instituciones de índole civil, publica, empresas, entre otras. Por ello, la confianza es dinámica (no estática) y variante(56).

- **D5: Percepción**

Es el proceso por medio del cual se tiene conciencia de todo lo que está ocurriendo a nuestro alrededor y en nosotros mismos, es decir, más que una imagen de lo que nos rodea y que es percibida por nuestros sentidos a través de la comprensión y experiencia que va a depender del usuario

que recibe el servicio y da respuesta a sus necesidades o intereses y que puede generar una apreciación afirmativa o negativa del servicio(57).

La percepción es vista como un proceso de carácter subjetivo a través del cual el usuario del servicio pone de manifiesto su opinión que será el resultado de su experiencia vivida a través de la interacción de sus sentidos con el medio o entorno(58).

### **3.3. Marco conceptual**

**Calidad:** Son todos los hechos que están encaminados hacia otra persona o grupo que presentan una serie de necesidades que deben ser cubiertas con la finalidad de optimizar calidad de vida(59).

**Calidad de atención de enfermería:** Es el cuidado ofrecido por todo profesional del área de enfermería que emplea sus conocimientos científicos y tecnológicos a fin de ayudar en la pronta recuperación en la salud del paciente y lograr que se sienta satisfecho(60).

**Crecimiento y desarrollo:** Son todos aquellos cambios somáticos y funcionales producidos en el ser humano, iniciado desde la concepción, gestación, infancia, niñez, adolescencia y adultez(61).

**Gestión de calidad:** conceptualiza la gestión de calidad como el conglomerado de todos los servicios diagnósticos y terapéuticos que deben brindar una atención óptima al paciente que requiere de un servicio que dé respuesta a sus necesidades(62).

**Madres de niños menores de 5 años:** Es aquella madre que tiene la responsabilidad y atención de un menor de 5 años y que concurre de manera regular al servicio CRED trasladando a su hijo para el cumplimiento de sus exámenes mensuales(63).

**Satisfacción de las madres:** Es aquella respuesta dada por parte de las madres de niños menores de 5 años en la atención que ofrece el personal de enfermería en el consultorio CRED(63).

**Satisfacción del usuario:** Es el bienestar que manifiesta un usuario, cuando se ha cumplido con sus necesidades, es decir, recibiendo la respuesta apropiada ante una queja o duda(64).

**Servicio de CRED:** Es en el que se van a realizar las distintas actividades de manera periódica por parte del personal de enfermería con el objetivo de vigilar su desarrollo y crecimiento en el niño para poder detectar cualquier novedad en el desarrollo del infante(65).

### III. METODOLOGIA

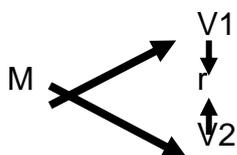
#### 3.1. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación: básica, que busca conocimientos nuevos, basados en procedimientos de carácter científico y orientado a la constitución de un marco teórico(66).

Nivel correlacional, parte del propósito de poder determinara por medio del uso de la estadística la correlación entre la variable independiente y dependiente que se estudian en el mismo contexto real(67).

#### 3.2. Diseño de investigación

La investigación responde a un diseño no experimental, descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, ya que, el investigador no manipula sus variables de estudio y se permite observar al fenómeno tal y como es dentro de su contexto real y natural(67).



Esquema

Donde:

M= Muestra

V1= Gestión de calidad

V2= Satisfacción de las madres

r= relación

### **4.3. Hipótesis general y específica**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

**He1:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**He2:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**He3:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**He4:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**He5:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

### **4.4. Identificación de las variables**

**Variable 1:** Gestión de calidad

**Dimensiones:**

- D1: Accesibilidad
- D2: Elementos tangibles
- D3: Capacidad de respuesta
- D4: Competencias profesionales
- D5: Seguridad

**Variable 2:** Satisfacción de las madres

Dimensiones:

- D1: Comunicación
- D2: Actitudes profesionales
- D3: Competencia técnica
- D4: Clima de confianza
- D5: Percepción

#### 4.5. Matriz de Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable independiente

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Gestión de la calidad	Accesibilidad	Recibe atención	1	Muy en desacuerdo Algo en desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo de acuerdo Muy de acuerdo	Baja: [16 - 37]	Ordinal
		Instrucciones previas	2			
		Tiempo de espera	3			
		Trato del personal	4			
		Iluminación de recepción	5			
	Elementos tangibles	Higiene y limpieza	6		Alta: [60 - 80]	
		temperatura ambiental	7			
		Comodidad	8			
		Horario asignado	9			
	Capacidad de respuesta	Entrega de resultados	10			
		Atención personalizada	11			
		Claridad en el reporte	12			
	Competencias profesionales	Destreza del personal	13			
		Comodidad del área	14			
	Seguridad	Uso de guantes	15			
		Uso de bata	16			

**Tabla 2.** Operacionalización de la variable satisfacción de las madres

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Satisfacción	Comunicación	Instrucciones	1	Muy en desacuerdo Algo en desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo de acuerdo Muy de acuerdo	Baja:	Ordinal
		Atención de quejas	2		[16 -	
		Discreción comunicativa	3		37]	
		Orientación comunicativa	4		Media: [38 -	
	Actitudes profesionales	Conocimiento de pacientes	5		59]	
		Trato afectivo	6		Alta:	
		Conducta asertiva	7		[60 -	
		Sensibilidad humana	8		80]	
	Competencia técnica	Conocimiento de especialidad	9		Algo de acuerdo	
		Capacidad de diagnóstico	10		Muy de acuerdo	
	Clima de confianza	Personal calificado	11			
		Nexo personal-paciente	12			
	Percepción	Respeto del personal	13			
		Igualdad de trato	14			
		Amabilidad del personal	15			
		Tolerancia del personal	16			

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población

Balestrini (68) la población se define como un conjunto de carácter finito o infinito en los individuos objeto de estudio. Los cuales van a presentar una serie de características comunes(68).

La población dentro del presente estudio es de tipo accesible tal como lo señala Arias(68)corresponde a la parte finita de toda la población muestreada y de la cual se tomará una muestra representativa(68).

Para el presente estudio la población estuvo conformada 150 madres de niños menores a 5 años que asisten al Servicio CRED en el Centro de Salud Punta del Este en Tarapoto.

### 4.6.2. Muestra

Sampieri, et al.(66) la muestra es una porción que representa a la población. Para su proceso de selección y tamaño se requiere de cuidado, ya que esa porción representa una muestra de la población total(66).

En la presente investigación se utilizó un muestreo probabilístico que se aplica en las investigaciones de corte transversal, descriptivo y correlacional, buscando la estimación de sus variables que pueden ser medidas y analizadas a través de procedimientos estadísticos en la que todos tienen la misma posibilidad de poder ser elegidos(69).

Para identificar la magnitud de la muestra se optó por emplear la fórmula para población finita, en el cual asumimos el 95% de nivel de confianza, con un valor estándar de 1.96% y un 5% como margen de error. Empleando la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Total de la población

Z=Límite de confianza (1.96)

p q=Campo de variabilidad de aciertos y errores (p: 0.5; q: 0.5)

d=Nivel de precisión o error permisible (0.05)

n=Tamaño de muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) \cdot 150}{(0.05)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 108$$

#### **Criterios de inclusión:**

- Madres que asistan de manera regular al servicio CRED
- Menores que se hallen en el rango de edad establecido.

#### **Criterios de exclusión:**

- Madres que no asistan de manera regular al servicio CRED
- Menores que no se hallen en el rango de edad establecido.

### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnicas**

Se utilizará como técnica la encuesta, que permite la recolección de datos partiendo de la opinión del entrevistado, cuando es aplicado a una muestra, permite generalizar los resultados para la población de la cual proviene(69).

Asimismo, se empleará la recolección de datos secundarios, se centra en la revisión de bibliografía, documentos, libros, tesis de índole virtual o física con el fin único de obtener información que sea pertinente con las variables de la investigación(70).

#### **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó en este trabajo de investigación es el cuestionario. Es un conjunto de interrogantes o afirmaciones bajo un orden específico, la cual debe ser respondida por la persona o sujeto al cual se aplica, es propiamente el instrumento por el cual se recoge la información, permite evaluar tanto la variable en general y las dimensiones de la misma, en el presente estudio utilizamos dos cuestionarios(70).

La validez del instrumento estuvo dada por el grado en que la misma mide sus variables, es decir, el grado del instrumento mide lo que desea medir el investigador(70).

El instrumento fue sometido a juicio de 3 expertos para su validación, y la confiabilidad fue a través del alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.957, para gestión de la calidad, y, 0.948 para satisfacción con lo cual los instrumentos son confiables.

**Tabla 3.** Estadística de fiabilidad cuestionario gestión de calidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,957	16

**Tabla 4.** Estadística de fiabilidad cuestionario satisfacción de las madres

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,948	16

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

##### **4.8.1. Técnicas de análisis**

La técnica que se utilizará será la estadística inferencial, puesto que permite probar las hipótesis de estudio, para el presente estudio se aplicará la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman con un nivel de confianza del 95%(71).

##### **4.8.2. Procesamiento de datos**

El procesamiento de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva y la utilización del software estadístico SPSS Versión 27 y posteriormente para su representación se emplearon los datos estadísticos, con una parte descriptiva y otras de correlación lineal, además de construir tablas y gráficos necesarios para presentar los resultados de los instrumentos aplicados a la muestra representativa.

## IV. RESULTADOS

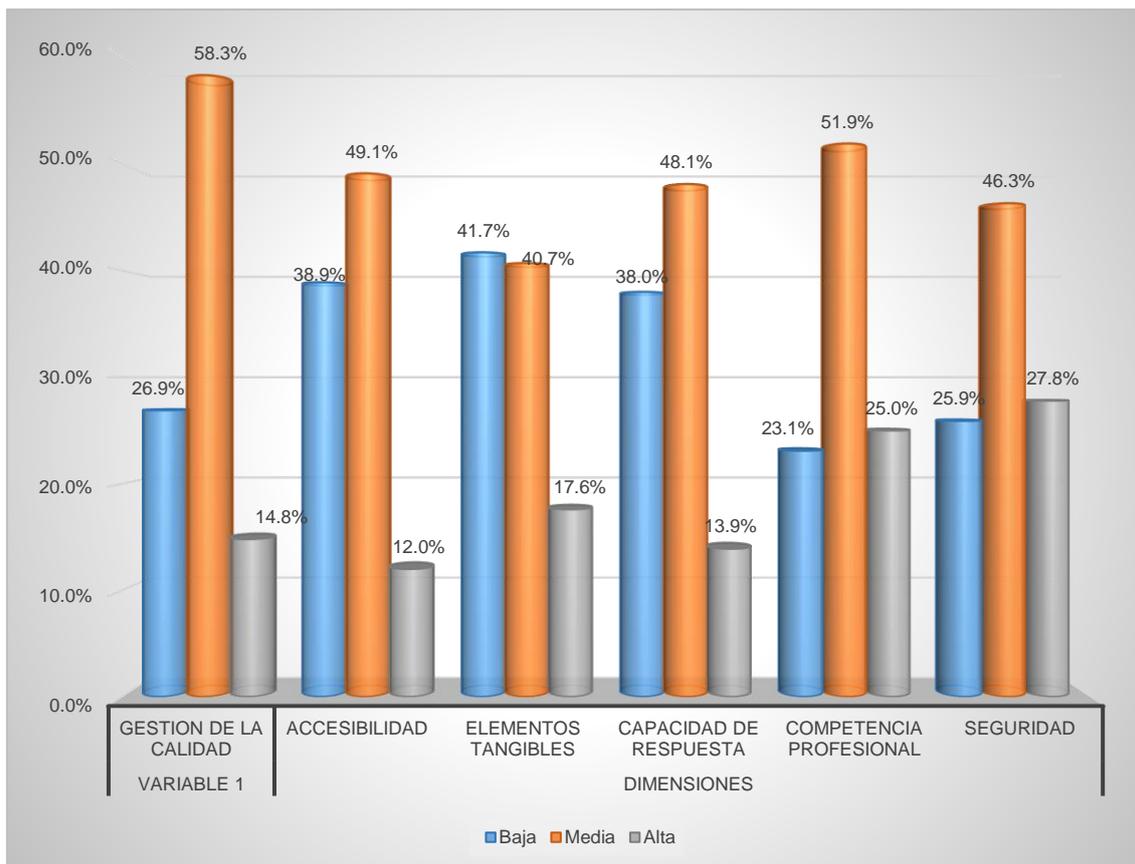
### 4.1. Presentación de resultados

#### Gestión de la calidad

**Tabla 5.** Distribución de la gestión de la calidad y sus dimensiones

<b>Variable 1</b>			
<b>Gestión de la calidad</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	29	26.9%	26.9%
Media	63	58.3%	85.2%
Alta	16	14.8%	100.0%
<b>Dimensiones</b>			
<b>Accesibilidad</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	42	38.9%	38.90%
Media	53	49.1%	88.0%
Alta	13	12.0%	100.0%
<b>Elementos Tangibles</b>			
Baja	45	41.7%	41.7%
Media	44	40.7%	82.4%
Alta	19	17.6%	100.0%
<b>Capacidad de Respuesta</b>			
Baja	41	38.0%	38.0%
Media	52	48.1%	86.1%
Alta	15	13.9%	100.0%
<b>Competencia Profesional</b>			
Baja	25	23.1%	23.1%
Media	56	51.9%	75.0%
Alta	27	25.0%	100.0%
<b>Seguridad</b>			
Baja	28	25.9%	25.9%
Media	50	46.3%	72.2%
Alta	30	27.8%	100.0%

Fuente: Spss v.27



**Figura 1.** Gráfica de barras de la gestión de la calidad y dimensiones

**Interpretación:**

De la tabla 5 y figura 1, se aprecia en relación a la gestión de la calidad del Centro que del 100% de madres encuestadas, se advirtió la percepción de ellas en el nivel media con un 58.3%. Mientras que, el otro 26.9% se situaron en baja. En cambio, un 14.8% señalaron alta. Por tanto, un 85.2% de las madres señalaron sus respuestas entre baja y media.

Asimismo, en relación a las dimensiones de la gestión de la calidad, las encuestadas percibieron con respecto a accesibilidad en el nivel media con un 49.1%. Mientras, otro 38.9% estimaron en baja. En cambio, un 12.0% indicaron alta. Por tanto, un 88.0% de las madres indicaron sus respuestas entre baja y media.

De igual modo, con respecto a los elementos tangibles, las encuestadas situaron su opinión en el nivel baja con un 41.7%. En tanto que, el 40.7% se ubicaron en media. En cambio, el restante 17.6% señalaron en alta. Por tanto, un 82.4% de las respuestas expresadas por las madres oscilaron entre baja y media.

De igual forma, para capacidad de respuesta, las encuestadas precisaron su opinión en el nivel media con un 48.1%. Mientras que, el 38.0% estimaron en baja. En cambio, un 13.9% se inclinaron por el alta. Por tanto, un 86.1% de las encuestadas consideraron sus respuestas entre baja y media.

De manera similar, el 51.9% de las encuestadas situaron su opinión en el nivel media, seguida por un 25.0% que se ubicaron en alta. En cambio, el 23.1% restante se inclinaron por la baja. Por tanto, el 75.0% de las encuestadas revelaron sus respuestas entre baja y media.

Finalmente, un 46.3% de encuestadas señalaron su opinión en el nivel media. Mientras que, un 27.8% se ubicaron en alta. En cambio, un 25.9% correspondieron a baja. Por tanto, un 7.2.2% de las encuestadas indicaron sus respuestas entre baja y media.

### Satisfacción en las madres

**Tabla 6.** Distribución de la variable satisfacción y sus dimensiones

<b>Variable 2</b>			
<b>Satisfacción</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	28	25.9%	25.9%
Media	60	55.6%	81.5%
Alta	20	18.5%	100.0%
<b>Dimensiones</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Comunicación</b>			
Baja	31	28.7%	28.7%
Media	57	52.8%	81.5%
Alta	20	18.5%	100.0%
<b>Actitudes profesionales</b>			
Baja	31	28.7%	28.7%
Media	55	50.9%	79.6%
Alta	22	20.4%	100.0%

## Competencia

### Técnica

Baja	26	24.1%	24.1%
Media	64	59.3%	83.3%
Alta	18	16.7%	100.0%

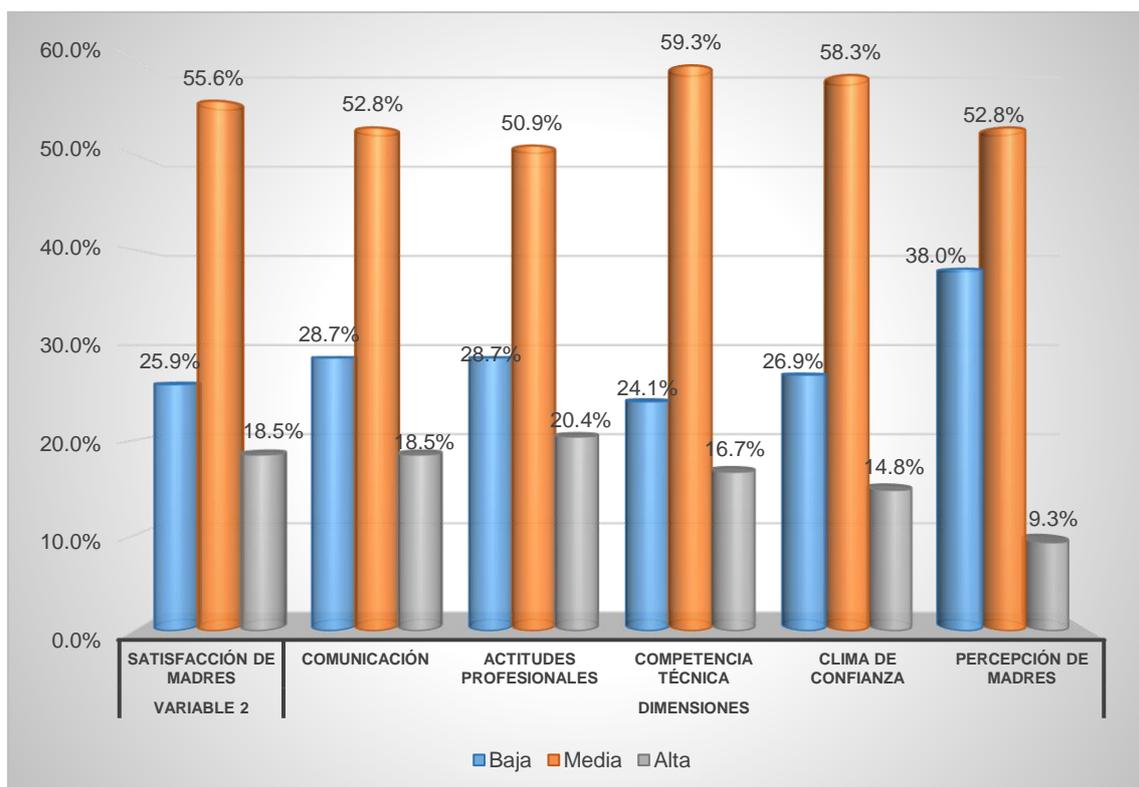
### Clima de Confianza

Baja	29	26.9%	26.9%
Media	63	58.3%	85.2%
Alta	16	14.8%	100.0%

### Percepción de Madres

Baja	41	38.0%	38.0%
Media	57	52.8%	90.7%
Alta	10	9.3%	100.0%

Fuente: Spss v.27



**Figura 2.** Gráfica de barras de satisfacción y dimensiones (agrupada).

**Interpretación:**

De la tabla 6 y figura 2, se advierte en relación a la satisfacción percibida por las madres encuestadas a un 55.6% que se inclinaron por media. Mientras que, el otro 25.9% se situaron en baja. En cambio, un 18.5% señalaron alta. Por tanto, un 81.5% de las madres señalaron sus respuestas entre baja y media.

Asimismo, en relación a las dimensiones de satisfacción, un 52.8% de las encuestadas percibieron la comunicación en media. Mientras, otro 28.7% estimaron en baja. En cambio, un 18.5% indicaron alta. Por tanto, un 81.5% de las madres indicaron sus respuestas entre baja y media.

De la misma manera, un 50.9% de las encuestadas percibieron las actitudes profesionales en baja. En tanto que, el 28.7% se ubicaron en media. En cambio, el restante 20.4% señalaron en alta. Por tanto, un 79.6% de las respuestas expresadas por las madres estuvieron entre baja y media.

De igual forma, un 59.3% de las encuestadas percibieron la competencia técnica en media. Mientras que, el 24.3% estimaron en baja. En cambio, un 16.7% se inclinaron por el alta. Por tanto, un 83.3% de las encuestadas estimaron sus respuestas entre baja y media.

De manera similar, el 58.3% de las encuestadas situaron su opinión en media, seguida por un 26.9% que se ubicaron en baja. En cambio, el 14.8% restante se inclinaron por el alta. Por tanto, el 85.2% de las encuestadas revelaron sus respuestas entre baja y media.

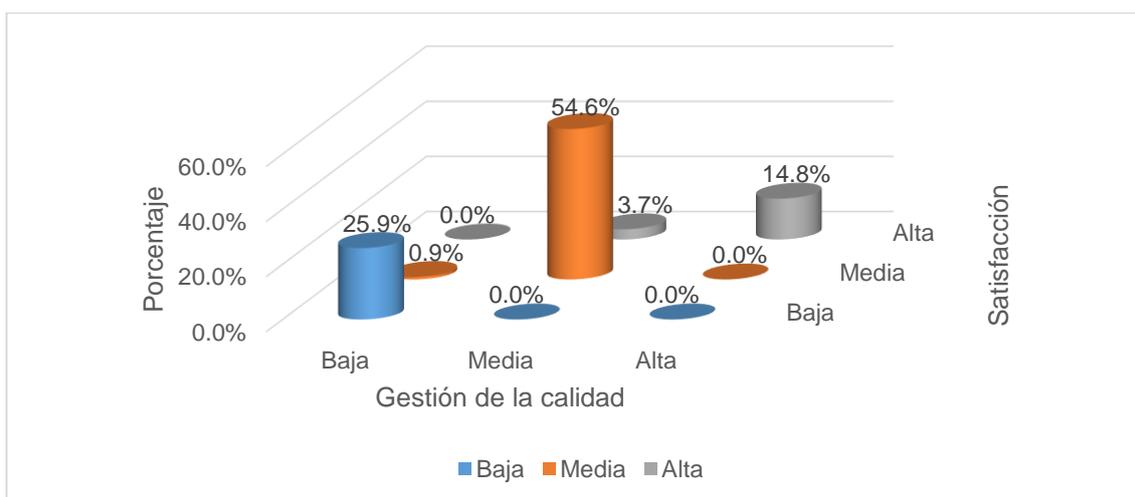
Finalmente, un 52.8% de encuestadas señalaron su opinión en media. Mientras que, un 38.0% se ubicaron en baja. En cambio, un 9.3% correspondieron a alta. Por tanto, un 90.7% de las encuestadas indicaron sus respuestas entre baja y media.

## 4.2. Interpretación de resultados

**Tabla 7.** Distribución de frecuencia de gestión de calidad y satisfacción

		Satisfacción				
			Baja	Media	Alta	Total
Gestión de la calidad	Baja	Recuento	28	1	0	29
		% del total	25.9%	0.9%	0.0%	26.9%
	Media	Recuento	0	59	4	63
		% del total	0.0%	54.6%	3.7%	58.3%
	Alta	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0.0%	0.0%	14.8%	14.8%
Total		Recuento	28	60	20	108
		% del total	25.9%	55.6%	18.5%	100.0%

Fuente: Spss v.27



**Figura 3.** Gráfica de barras porcentual entre gestión de la calidad y satisfacción

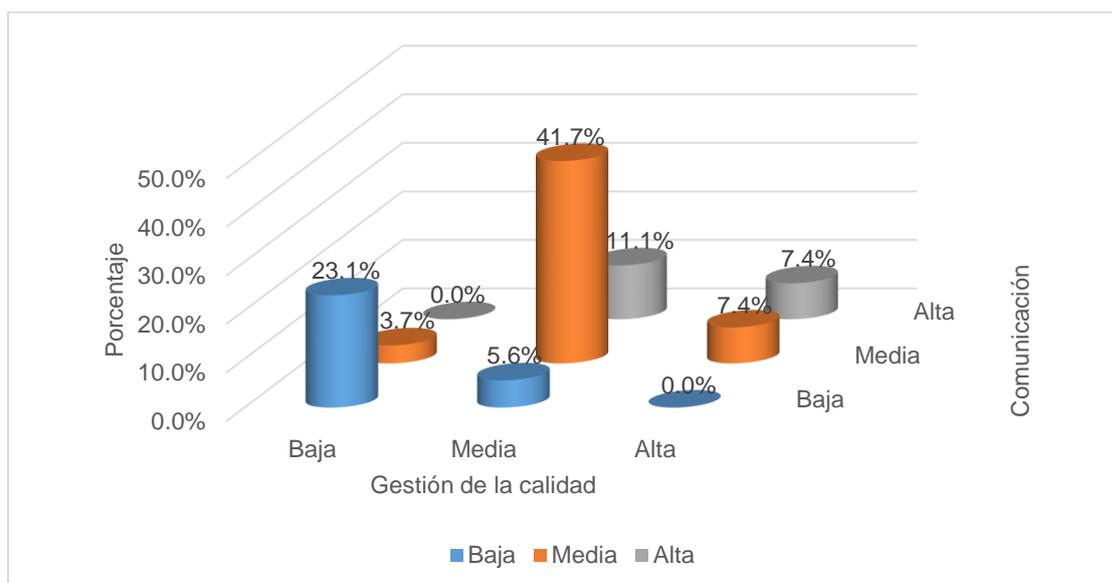
### Interpretación:

En la tabla 7 y figura 3 se advierte una relación entre los niveles de gestión de la calidad y satisfacción. De este modo, un 25.9% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 54.6% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 14.8% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (3.7%) y nivel baja y media (0.9%).

**Tabla 8***Distribución de frecuencia de gestión de calidad y comunicación*

		Comunicación				Total
		Baja	Media	Alta		
Gestión de la calidad	Baja	Recuento	25	4	0	29
		% del total	23,1%	3,7%	0,0%	26,9%
	Media	Recuento	6	45	12	63
		% del total	5,6%	41,7%	11,1%	58,3%
	Alta	Recuento	0	8	8	16
		% del total	0,0%	7,4%	7,4%	14,8%
Total	Recuento	31	57	20	108	
	% del total	28,7%	52,8%	18,5%	100,0%	

Fuente: Spss v.27

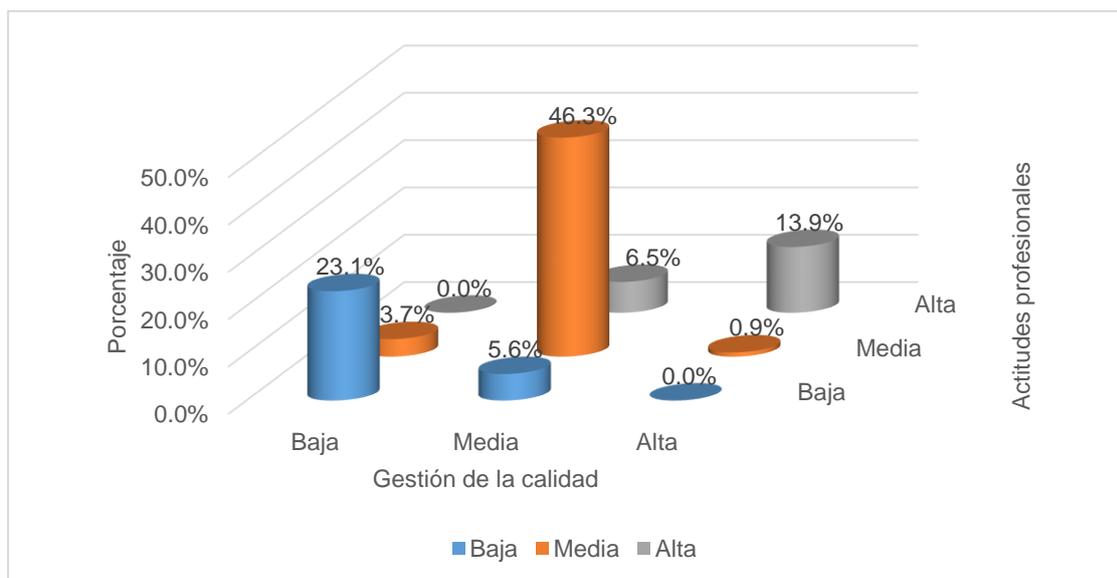
**Figura 4.** Grafica de barra porcentual de gestión de la calidad y comunicación**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 4 se advierte una relación entre los niveles de gestión de la calidad y comunicación. De este modo, un 23.1% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 41.7% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 7.4% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (11.1%), nivel baja y media (3.7%), nivel alta y media (7.4%) y nivel media y baja (5.6%).

**Tabla 9.** Distribución de frecuencia de gestión de calidad y actitudes profesionales

		Actitudes profesionales				Total
		Baja	Media	Alta		
Gestión de la calidad	Baja	Recuento	25	4	0	29
		% del total	23,1%	3,7%	0,0%	26,9%
	Media	Recuento	6	50	7	63
		% del total	5,6%	46,3%	6,5%	58,3%
	Alta	Recuento	0	1	15	16
		% del total	0,0%	0,9%	13,9%	14,8%
Total		Recuento	31	55	22	108
		% del total	28,7%	50,9%	20,4%	100,0%

Fuente: Spss v.27



**Figura 5.** Gráfica de barras de gestión de la calidad y actitudes profesionales

**Interpretación:**

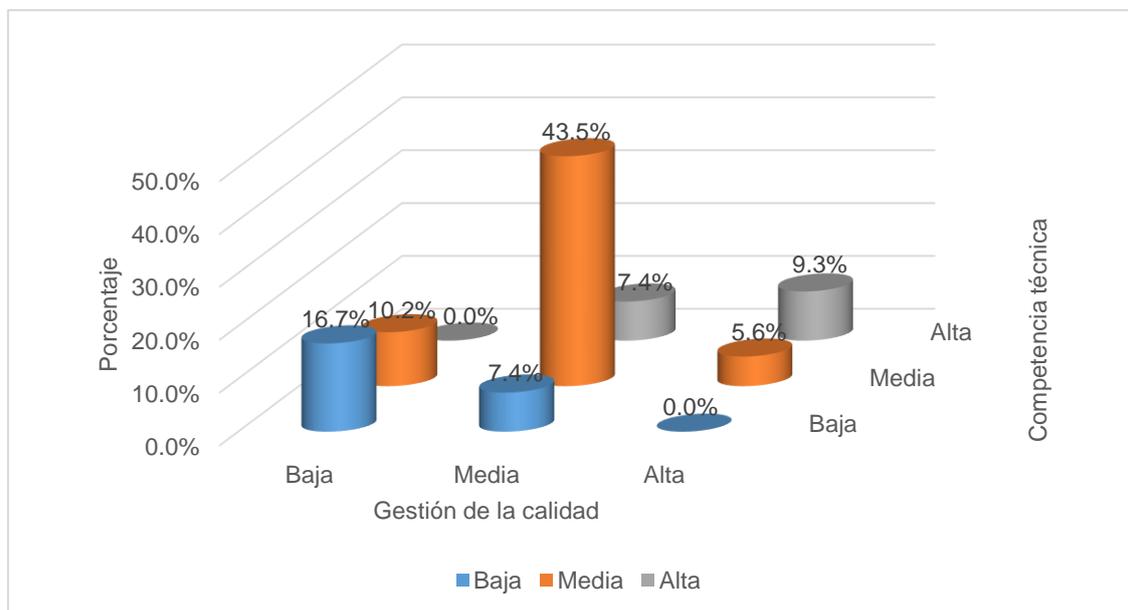
En la tabla 9 y figura 5 se aprecia una relación entre los niveles de gestión de la calidad y actitudes profesionales. De este modo, un 23.1% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 46.3% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 13.9% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo

modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (6.5%), nivel baja y media (3.7%), nivel alta y media (0.9%) y nivel media y baja (5.6%).

**Tabla 10.** Distribución de frecuencia de gestión de calidad y competencia técnica

		Competencia técnica			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión de la calidad	Baja	Recuento	18	11	0	29
		% del total	16,7%	10,2%	0,0%	26,9%
	Media	Recuento	8	47	8	63
		% del total	7,4%	43,5%	7,4%	58,3%
	Alta	Recuento	0	6	10	16
		% del total	0,0%	5,6%	9,3%	14,8%
Total	Recuento	26	64	18	108	
	% del total	24,1%	59,3%	16,7%	100,0%	

Fuente: Spss v.27



**Figura 6.** Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y competencia técnica

**Interpretación:**

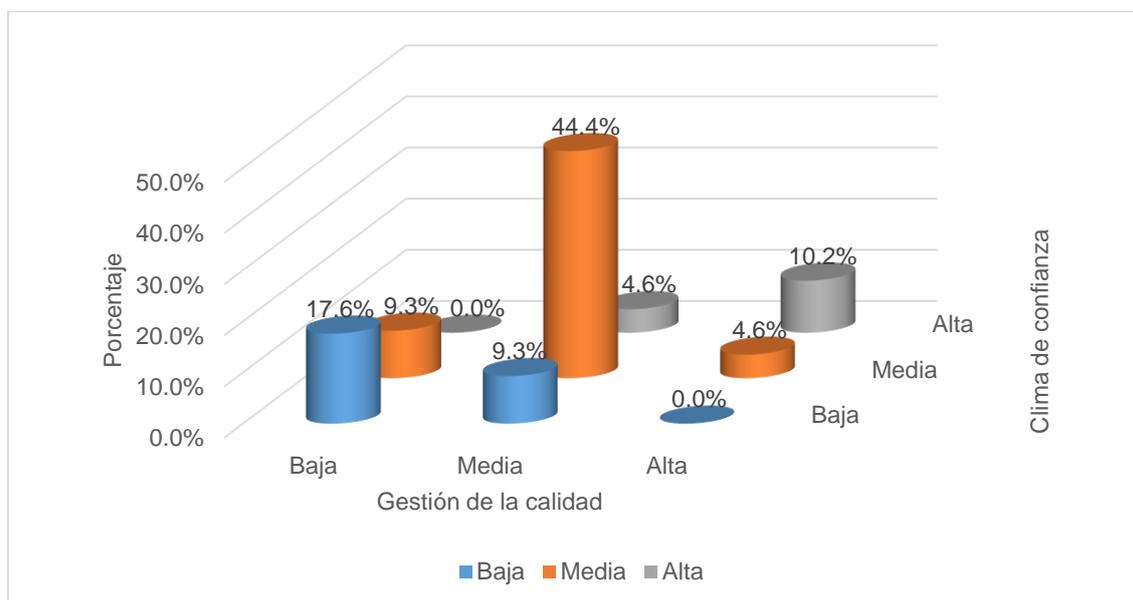
En la tabla 10 y figura 6 se aprecia una relación entre los niveles de gestión de la calidad y competencia técnica. De este modo, un 16.7% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 43.5% lo percibieron en el nivel

media y, por último, un 9.3% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (7.4%), nivel baja y media (10.2%), nivel alta y media (5.6%) y nivel media y baja (7.4%).

**Tabla 11.** Distribución de frecuencia de gestión de calidad y el clima de confianza

		Clima de confianza			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión de la calidad	Baja	Recuento	19	10	0	29
		% del total	17,6%	9,3%	0,0%	26,9%
	Media	Recuento	10	48	5	63
		% del total	9,3%	44,4%	4,6%	58,3%
	Alta	Recuento	0	5	11	16
		% del total	0,0%	4,6%	10,2%	14,8%
Total	Recuento	29	63	16	108	
	% del total	26,9%	58,3%	14,8%	100,0%	

Fuente: Spss v.27



**Figura 7.** Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y clima de confianza

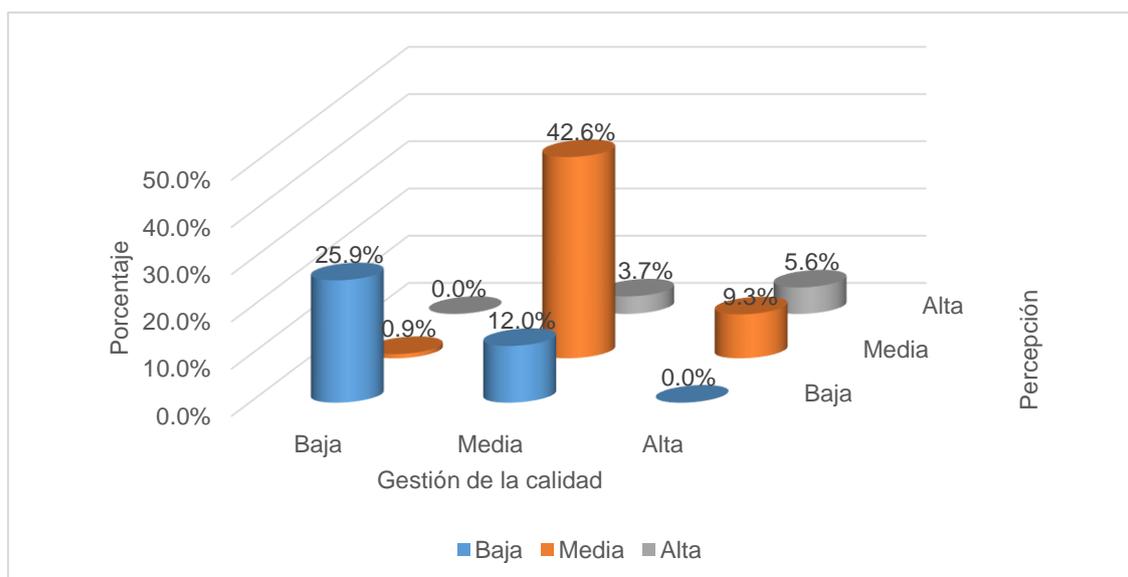
**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 7 se aprecia una relación entre los niveles de gestión de la calidad y clima de confianza. De este modo, un 17.6% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 44.4% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 10.2% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (4.6%), nivel baja y media (9.3%), nivel alta y media (4.6%) y nivel media y baja (9.3%).

**Tabla 12.** Distribución de frecuencia de gestión de calidad y percepción

		Percepción			Total	
		Mala	regular	Buena		
Gestión de la calidad	Pobre	Recuento	28	1	0	29
		% del total	25,9%	0,9%	0,0%	26,9%
	Aceptable	Recuento	13	46	4	63
		% del total	12,0%	42,6%	3,7%	58,3%
	Buena	Recuento	0	10	6	16
		% del total	0,0%	9,3%	5,6%	14,8%
Total	Recuento	41	57	10	108	
	% del total	38,0%	52,8%	9,3%	100,0%	

Fuente: Spss v.27



**Figura 8.** Gráfica de barras porcentual de gestión de la calidad y percepción

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 8 se aprecia una relación entre los niveles de gestión de la calidad y percepción. De este modo, un 25.9% percibieron una asociación en el nivel baja. De igual modo, un 42.6% lo percibieron en el nivel media y, por último, un 5.6% percibieron una relación en el nivel alta. Del mismo modo, se encontraron discrepancias entre el nivel media y alta (3.7%), nivel baja y media (0.9%), nivel alta y media (9.3%) y nivel media y baja (12.0%).

## V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 5.1. Análisis inferencial

#### Prueba de normalidad para las variables gestión de la calidad y satisfacción

##### 1. Hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos totales de la variable gestión de la calidad y satisfacción no siguen una distribución normal

H<sub>a</sub>: Los totales de la variable gestión de la calidad y satisfacción siguen una distribución normal

##### 2. Nivel de significancia

Nivel de confianza: 95%

Significancia:  $\alpha = 0.05$

##### 3. Prueba estadística

Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si la muestra proviene de una distribución normal.

##### 4. Criterio de decisión

Si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)

**Tabla 13.** Prueba de normalidad de gestión de calidad y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	0.306	108	0.000
Satisfacción	0.285	108	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 5. Decisión

Interpretación:

Dado el resultado para la variable gestión de la calidad, p-valor= Sig. ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), dado que el p-valor (sig=0.000) es mayor al valor de significancia (0.05) es decir que la

distribución de la variable gestión de la calidad. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, proviene de una distribución no paramétrica.

Por otro lado, para la variable bienestar psicológico el p-valor= Sig. ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), dado que el p-valor (sig=0.000) es menor al valor de significancia (0.05) es decir que la distribución de la variable satisfacción. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, proviene de una distribución no paramétrica.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 14.** Correlación entre la gestión de la calidad y satisfacción

		Gestión de la calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,952**
		N	.
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	108
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

### Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,952 el cual es correlación positiva alta entre gestión de la calidad y satisfacción. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>e1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 15.** Correlación entre la gestión de la calidad y comunicación

			Gestión de la calidad	Comunicación
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,701 el cual es correlación positiva alta entre gestión de la calidad y comunicación. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

### Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>a2</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 16.** Correlación entre la gestión de la calidad y actitud profesional

			Gestión de la calidad	Actitud profesional
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Actitud profesional	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,816 el cual es correlación positiva alta entre gestión de la calidad y actitud profesional. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>a3</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 17.** Correlación entre la gestión de la calidad y competencia técnica

		Gestión de la calidad	Actitud profesional	
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Actitud profesional	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,622 el cual es correlación positiva moderada entre gestión de la calidad y actitud profesional. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se

rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>e4</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 18.** Correlación entre la gestión de la calidad y clima de confianza

			Gestión de la calidad	Clima de confianza
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Clima de confianza	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,622 el cual es correlación positiva moderada entre gestión de la calidad y clima de confianza. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

### Hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**H<sub>e5</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

**Tabla 19.** Correlación entre la gestión de la calidad y percepción

		Gestión de la calidad	Percepción	
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Percepción	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla, el valor resultante del coeficiente de correlación de Spearman es de ,646 el cual es correlación positiva moderada entre gestión de la calidad y clima de confianza. Por lo tanto, Sig.=0,000 < 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se indica que no existe correlación significativa entre la gestión de calidad y percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados con antecedentes

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022. A partir de ello, se realizó el trabajo de campo, encontrándose un nivel medio (58.3%) para la gestión de la calidad. En esa misma línea, accesibilidad (49.1%), capacidad de respuesta (48.1%), competencia profesional (51.9%) y seguridad (46.3%). En cambio, en el nivel baja se encontró elementos tangibles (41.7%). Del mismo modo, se halló una percepción media para satisfacción (55.6%). En ese mismo nivel también fueron percibidos los componentes de satisfacción como comunicación (52.8%), actitudes profesionales (50.9%), competencia técnica (59.3%), clima de confianza (58.3%) y percepción (52.8%).

Sin embargo, estos resultados univariados, al ser vinculados de acuerdo con el objetivo general, se encontró una asociación en los niveles baja (25.9%), media (54.6%) y alta (14.8%) entre gestión de la calidad y satisfacción. Este resultado se confirmó en el plano inferencial con el hallazgo de un coeficiente de correlación ( $\rho = .952$ ,  $p = .000$ ). Es decir, las diversas percepciones expresadas por las madres de familia que asisten a CRED permitieron validar la relación entre gestión de calidad y satisfacción, el cual es positiva y magnitud alta. Esto quiere decir que las madres encuestadas perciben a través de sus puntuaciones que la gestión de calidad y la satisfacción se encuentra en el nivel media y baja.

Este hallazgo coincide con el estudio de Delgado (2021) quien empleando una metodología similar y una muestra de 130 madres que asistían a un CRED encontró que las percepciones de las madres estaban en un nivel regular y buena en lo que se refiere a la calidad de atención ofrecida por este centro. En otro estudio. En otro estudio de las mismas características Bueno (2020) trabajando con el mismo diseño y una muestra de 90 madres, constató que el 51.1% de las participantes evidenciaron un alto nivel de satisfacción, mientras que, la gestión de la calidad se situó en un nivel medio, lo que significa que las

profesionales del CRED cumplieran con sus funciones, aunque no de manera apropiada.

Por otra parte, un estudio que contradice el hallazgo es el de Castillo (2022) quien se centró en la satisfacción y calidad de atención y trabajó con una muestra de 113 madres y encontró que no había relación entre las variables de estudio. Asimismo, a nivel descriptivo encontró a un 58.0% de madres que percibieron una mala atención, mientras que otro 55.0% señalaron estar satisfechas con la misma. El estudio se centró en la evaluación de la performance de las profesionales que atienden en un consultorio de CRED.

Por tanto, a partir de lo señalado, se hace preciso sugerir al profesional de enfermería del área CRED promover campañas de autoevaluación orientadas a mejorar la gestión de la calidad del servicio entre el personal para sistematizar mejores prácticas de atención en madres de niños menores de 5 años.

En lo que respecta al objetivo específico 1, centrado en determinar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, se encontró que el 52.8% de las madres lo percibieron la comunicación en un nivel medio, mientras otro 28.7% se concentró en el bajo. Sin embargo, se encontró a un 18.5% que consideraron el nivel alto. Estos resultados destacan que la percepción de las madres es desfavorable en relación a la atención que reciben del CRED. En un estudio se encontró que la información debe ser permanente porque tiene un carácter humanitario, razón por el cual es preciso suministrarles a los familiares de pacientes como aspecto prioritario. Es por ello que suministrar la información por diversos medios es importante, de allí las necesidades de saber gestionar los diversos canales de información para mantener informado a los familiares de pacientes (González y Pérez, 2007). Aunque existen protocolos, los profesionales de la salud deben enriquecerlos con buenas prácticas, y poniendo como centro el aspecto humanitario en todo momento. En esta línea, cabe destacar el estudio de García (2017) que se enfocó en la medición de la satisfacción de la calidad. El estudio se centró en el servicio de hospitalización evaluando una muestra de 256 usuarios y el resultado que se obtuvo una puntuación alta en relación a la

satisfacción de los usuarios. De manera que, comunicar es interrelacionarse. De allí que, este hallazgo se vea reforzado por el aporte de Cerquin (2019) quien encontró para la dimensión interpersonal un nivel alto (58.0%) y al (28.0%), permitiendo destacar la importancia que reviste el desarrollo de habilidades blandas entre los profesionales que trabajan en CRED para mejorar los niveles de comunicación y lograr optimizar el flujo de información.

Por tanto, es preciso fomentar un taller de capacitación orientado a mejorar la comunicación interna y con el público, fomentando el desarrollo de habilidades blandas entre los profesionales que trabajan en CRED para mejorar los niveles de comunicación y lograr optimizar el flujo de información.

En lo que respecta al objetivo específico 2, centrado en determinar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión actitudes profesionales en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta Hermosa, Tarapoto 2022, se encontró que el 50.9% de las madres lo percibieron la comunicación en un nivel medio, mientras otro 28.7% se concentró en el bajo. Sin embargo, se encontró a un 20.4% que consideraron el nivel alto. Estos resultados destacan que la percepción de las madres es desfavorable en relación a las actitudes profesionales del personal que atiende en el CRED. Estos hallazgos son compatibles con lo encontrado por Cerquin (2019) quien encontró en la dimensión técnica un valor medio (52.0%), mientras que en alta (28.0%) y en baja (20.0%). Por tanto, se hace preciso estimular actitudes profesionales entre el personal de salud, con la finalidad de reforzar buenas prácticas de atención a las madres.

En lo que respecta al objetivo específico 3, centrado en determinar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, se encontró que el 59.3% de las madres lo percibieron la comunicación en un nivel medio, mientras otro 24.1% se concentró en el bajo. Sin embargo, se encontró a un 16.7% que consideraron el nivel alto. Estos resultados destacan que la percepción de las madres es desfavorable en relación a la competencia técnica del personal que atiende en el CRED. En un estudio realizado por Delgado (2021) encontró trabajando con una muestra de 130

madres para la dimensión técnica/científica un valor de 62.3% el cual típico como buena, a pesar que las puntuaciones estuvieron en el horizonte de regular y bueno. Esto revela la necesidad de que las profesionales cuenten con competencias técnicas que le permitan desarrollar actividades de extensión que coadyuven a brindar un mejor servicio entre las madres de familia.

En lo que respecta al objetivo específico 4, centrado en determinar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, se encontró que el 58.3% de las madres lo percibieron la comunicación en un nivel medio, mientras otro 26.9% se concentró en el bajo. Sin embargo, se encontró a un 14.8% que consideraron el nivel alto. Estos resultados destacan que la percepción de las madres es desfavorable en relación a la competencia técnica del personal que atiende en el CRED. Este hallazgo coincide con los trabajos de Delgado (2021) que obtuvo para la dimensión entorno un valor fue de 51.5% el cual fue tipificada como regular y Cerquin (2019) logró un nivel medio (53.0%) y con 29.0% el nivel bajo. En esta misma línea, cabe destacar el estudio de Córdoba y Palacio (2020) que se enfocaron en el nivel de percepciones de la calidad de los servicios, demostrando con su hallazgo un valor bueno en el área de atención (77.7%), citas (74.0%) y enfermera (79.5%), concluyendo que las percepciones de los pacientes fueron buenas. De modo que, se requiere promover el liderazgo y el empoderamiento del personal asistencial con la finalidad de mejorar la atención de las madres, enfatizando en la atención humanista.

En lo que respecta al objetivo específico 5, centrado en determinar la relación entre la gestión de calidad y la dimensión percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, se encontró que el 52.8% de las madres lo percibieron la percepción en un nivel medio, mientras otro 38.0% se concentró en el bajo. Sin embargo, se encontró a un 9.3% que consideraron el nivel alto. Estos resultados destacan que la percepción de las madres es desfavorable en relación a la percepción del personal que atiende en el CRED. Los hallazgos encontrados coinciden en línea generales con los trabajos de Vera (2018); Córdoba y Palacio (2020); García (2017); Orozco (2017) y Morales y García (2018), quienes

enfaticaron en el estudio de las percepciones vinculadas con la calidad del servicio. Por ello, cabe profundizar la investigación en lo referente a la gestión de la calidad en los servicios de salud, ahondando en el desarrollo del constructo en el ámbito de la salud.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

#### **Primera:**

Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al hallarse un ( $\rho = .952$ ,  $p = .000$ ) lo que permite inferir que, a una mejor gestión de la calidad, mejor es la satisfacción de las madres de menores de 5 años.

#### **Segunda:**

Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la dimensión comunicación en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al hallarse un ( $\rho = .701$ ,  $p = .000$ ) lo que permite deducir que, a una mejor gestión de la calidad mejor es la comunicación con las madres de menores de 5 años.

#### **Tercera:**

Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la dimensión actitudes profesionales en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al hallarse un ( $\rho = .816$ ,  $p = .000$ ) lo que permite colegir que, a una mejor gestión de la calidad mejor son las actitudes profesionales en favor de las madres de menores de 5 años.

#### **Cuarta:**

Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la dimensión competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al encontrarse un ( $\rho = .622$ ,  $p = .000$ ) lo que permite concluir que, a una mejor gestión de la calidad mejor son las competencias técnicas en favor de las madres de menores de 5 años.

#### **Quinta:**

Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la dimensión clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del

Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al encontrarse un ( $\rho = .646$ ,  $p = .000$ ) lo que permite deducir que, a una mejor gestión de la calidad mejor es el clima de confianza en favor de las madres de menores de 5 años.

**Sexta:** Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la dimensión percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022, al encontrarse un ( $\rho = .727$ ,  $p = .000$ ) lo que permite colegir que, a una mejor gestión de la calidad mejor serán las percepciones en las madres de menores de 5 años.

## **RECOMEDACIONES**

### **Primera:**

Se sugiere al profesional de enfermería que labora en el Área CRED promover una mejor gestión en la calidad de servicio que se les brinda a las madres de niños menores de 5 años que acuden mensualmente al control de sus menores.

### **Segunda:**

Se hace preciso fomentar en el personal de enfermería mejores canales de comunicación al momento de brindar información a las madres de niños menores de 5 años para que sea un medio comunicativo de carácter preciso, empático y directo. A fin de lograr mejorar los niveles de satisfacción en las madres que acuden mensualmente al control de sus hijos menores.

### **Tercera:**

Se hace preciso estimular actitudes profesionales entre el personal de salud, con la finalidad de reforzar buenas prácticas de atención a las madres de niños menores de 5 años con el propósito de lograr buenos niveles de satisfacción en los servicios brindados dentro del Centro de Salud Punta del Este.

### **Cuarta:**

Se hace preciso que las profesionales cuenten con competencias técnicas que le permitan desarrollar actividades de extensión que coadyuven a brindar un mejor servicio entre las madres de familia, razón por la cual es importante promover un programa de capacitación orientado a fortalecer sus aprendizajes.

### **Quinta:**

Se hace preciso promover un adecuado clima de confianza entre el personal profesional de enfermería y las madres de niños menores de 5 años que asisten mensualmente al control de sus hijos menores con la finalidad de mejorar la atención de las madres, enfatizando en la atención humanista.

**Sexta:**

Se hace preciso brindar una buena atención a las madres de los niños menores de 5 años que asisten al área CRED y de esta manera lograr que la percepción que reciben en la atención de calidad sea positiva por parte de las madres, ya que ellas son las encargadas de medir su nivel de satisfacción y calidad brindada por el personal de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mejia Veloz SA, Garcia Nieto JA. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de Neonatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo Octubre del 2018 a Enero del 2019. [Internet] [Thesis]. Universidad de Guayaquil - Ciencias Médicas-Carrera de Enfermería; 2019 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44662>
2. Cruz Luna AM. Satisfacción de la madre con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo de un policlinico de Lima, 2021. 15 de septiembre de 2021 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/693>
3. Lema C, Marisol G. “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 hpda durante el período marzo – agosto 2014” [Internet] [bachelorThesis]. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud -Carrera de Enfermería; 2015 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/9471>
4. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública. abril de 2018;20:254-7.
5. Castillo BIG, Rojas PL, Cotoñieto IAM, García LH, Rangel AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. Rev Médica Inst Mex Seguro Soc. 2002;40(4):301-4.
6. Cid C, Marinho ML. Dos años de pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe: reflexiones para avanzar hacia sistemas de salud y de protección social universales, integrales, sostenibles y resilientes. 7 de junio de 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47914>
7. Sara DC, Carlos J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 26 de agosto de 2019;36:288-95.
8. Pérez Lugo JE. La necesaria reforma de los Sistemas de Salud en América Latina. Gac Labor. enero de 2007;13(1):43-57.
9. UNICEF. Estado mundial de la infancia 2016 : una oportunidad para cada niño [Internet]. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. UNICEF; 2016 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5146>
10. Albinez Pérez DE, García Ipanaqué LI, Avalo Castillo de Huamán LC. Aplicación del programa de control crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años, y la percepción de sus madres usuarias en el Centro de Salud

- de Tumán, Lambayeque. 6 de marzo de 2018 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10242>
11. Whaley LF, Wong DL, Blanco y Correa Magallanes JL, Thalheimer AG. Tratado de enfermería pediátrica [Internet]. Tratado de enfermería pediátrica. Interamericana. PALTEX; 1988 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=PAHO&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=3560&indexSearch=ID>
  12. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018.
  13. Pabón Córdoba ML, Palacio Díaz KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. 2020 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/6423>
  14. García Balaguera LT. Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Hospitalización en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL. 2017 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/908>
  15. Orozco Urbina JF. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. 2017;65-65.
  16. Morales-Sánchez LG, García-Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev Salud Pública. 13 de noviembre de 2020;21:128-34.
  17. Gutiérrez Aiquipa JJ, Sullcahuamán Flores S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay - 2021. 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597>
  18. Bustios Moncada RB, Alvarado Minaya JA. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019. 2019 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2791717>
  19. Castillo Chung DA. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 24 de octubre de 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5145>

20. Delgado Bustamante AR. Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83439>
21. Bueno Ruiz C. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control Cred. Centro de Salud Lajas, Chota- 2020. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 27 de mayo de 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4837>
22. García Colina FJ, Juárez Hernández SC, Salgado García L. Gestión escolar y calidad educativa. Rev Cuba Educ Super. agosto de 2018;37(2):206-16.
23. Mascheroni MA, Irrazábal E. Problemas que afectan a la calidad de software en entrega continua y pruebas continuas. En 2018 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/73270>
24. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter. junio de 2014;30(2):179-83.
25. Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. abril de 2015;32(2):299-302.
26. Albornoz Rojas DF. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE SUS NIÑOS DE 6 – 24 MESES EN EL PUESTO DE SALUD VILLA LOS ÁNGELES. RÍMAC-2017. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 25 de mayo de 2018 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1679>
27. Haro-Alvarado JM, Haro-Alvarado JI, Macías-Intriago MG, López-Calderón BA, Ayala-Astudillo MD, Gutiérrez-Solórzano AV. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo Conoc. 20 de noviembre de 2018;3(11):210-34.
28. Roemer MI, Montoya-Aguilar C. Evaluación y garantía de la calidad en la atención primaria de salud. Eval Garantía Calid En Aten Primaria Salud [Internet]. 1988 [citado 7 de febrero de 2023];(105). Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=PAHO&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=1940&indexSearch=ID>
29. Milián Huertas KM. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO 2017. Repos Inst - USS [Internet]. 2017 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
30. Contreras CEM. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. ReMark - Rev Bras Mark. 6 de diciembre de 2011;10(2):146-62.

31. Vecchi MP da S, Campos EMS, Farah BF. AUTOAVALIAÇÃO: INSTRUMENTO PARA REFLEXÃO DO PROCESSO DE TRABALHO NAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA. Rev APS [Internet]. 2017 [citado 7 de febrero de 2023];20(4). Disponible en: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/15940>
32. Lamego M. O IBGE e a geografia quantitativa brasileira: Terra Bras Rev Rede Bras História Geogr E Geogr Histórica [Internet]. 25 de junio de 2014 [citado 7 de febrero de 2023];(3). Disponible en: <https://journals.openedition.org/terrabrasilis/1015>
33. Facchini LA. Avaliação de efetividade da Atenção Básica à Saúde em municípios das regiões Sul e Nordeste do Brasil: contribuições metodológicas. 2008;
34. Española RA. Diccionario de la lengua española. Tomo II. InstnameOrganización Int Para Las Migr OIM [Internet]. 28 de enero de 2016 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/1092>
35. Ramírez Pulido EB, Ocaña Caqui YM, Tucto Garay R. Cual es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata-2014 - 2015. Univ Nac Hermilio Valdizán [Internet]. 2015 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2399>
36. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar. enero de 2005;15(25):64-80.
37. Rodríguez Eguizabal E, Gil de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado Vázquez V, Sánchez Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gac Sanit. 1 de mayo de 2022;36(3):232-9.
38. Wolfe M. Enfoques del desarrollo: ¿De quién y hacia qué? Rev CEPAL. 31 de diciembre de 1976;1976(1):129-72.
39. Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales: Las competencias del psicólogo en Colombia [Internet]. [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2011000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2011000200007)
40. Gómez Roldán I. Competencias profesionales: una propuesta de evaluación para las facultades de ciencias administrativas. Univ Sabana [Internet]. 2005 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/14777>
41. Pedreira C, Thrush E, Rey-Benito G, Chévez AE, Jauregui B. The path towards polio eradication over 40 years of the Expanded Program on Immunization in the Americas. Rev Panam Salud Pública. 3 de mayo de 2018;41:e154.

42. Gallo Franco DM, Ruíz Cruz GL. Seguridad en la atención del paciente una herramienta fundamental de los servicios de salud. Univ Católica Manizales [Internet]. 2014 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/handle/10839/704>
43. Saavedra Melendez H. Importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97183>
44. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Pública. 2008;34:1-10.
45. Ampuero Mendoza RM, Mamani Acra S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de Enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz - Zamácola. Arequipa 2017. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2018 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5509>
46. Gérvas J, Pané Mena O, Sicras Mainar A. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. Aten Primaria. noviembre de 2006;38(9):506-10.
47. Alarcón-Grisales DR, Peña-Orozco DL, Rivera-Rozo FJ. Análisis dinámico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros de productos tecnológicos. Caso Samsung. Entramado. diciembre de 2016;12(2):254-75.
48. La adquisición de competencias específicas en la Educación Superior: evaluando la formación del psicopedagogo en la Universidad de Granada [Internet]. [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/218090>
49. Pedreira C, Thrush E, Rey-Benito G, Chévez AE, Jauregui B. The path towards polio eradication over 40 years of the Expanded Program on Immunization in the Americas. Rev Panam Salud Pública. 3 de mayo de 2018;41:e154.
50. Zabalegui Yárnoz A. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-59972003000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-59972003000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es). Aquichan. diciembre de 2003;3(1):16-20.
51. Osorio Rivadeneyra YL. Actitud de la enfermera hacia el cuidado que brinda según la opinión del paciente hospitalizado en el servicio de medicina, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - 2010. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2011 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/992>

52. Robbins SP, Decenzo DA, Coulter M. Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones [Internet]. 2013 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1304>
53. Balduzzi MM. Psicología y Trabajo: Una relación posible. Espac En Blanco Ser Indagaciones. diciembre de 2012;22(2):287-90.
54. Fernández López J. Gestión por competencias [Internet]. Biblioteca Hernán Malo González de la Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo González; 2005 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/56711>
55. Acosta H, Salanova M, Llorens S. Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo: el rol de la confianza organizacional. Cienc Trab. 2011;125-34.
56. Cardona ACO, Hurtado MPV. APROXIMACIONES A LA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CONFIANZA Y SUS APORTES A LA EDUCACIÓN. En: III Jornadas de Investigadores en Educación [Internet]. 2016 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://fh.mdp.edu.ar/encuentros/index.php/jie/3jie/paper/view/1331>
57. Day RH. Psicología de la percepción humana [Internet]. Biblioteca Hernán Malo González de la Universidad del Azuay. Biblioteca Hernán Malo González; 1977 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/22328>
58. López Cabello GK. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en el perioperatorio de un hospital público de Huaraz - 2018. 2018.
59. Mellado Huamaní CD. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2007 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689>
60. Garantía de calidad en salud - Gustavo Malagón-Londoño, Ricardo Galán Morera, Gabriel Pontón Laverde - Google Libros [Internet]. [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zNlzAARgYZEC&oi=fnd&pg=PR15&dq=related:zU9DTSuM07MJ:scholar.google.com/&ots=WnzQRVhLsA&sig=kOaSMCzSVbtvxSUHVJZZciutHzE#v=onepage&q&f=false>
61. Continental U. Sílabo de Internado Comunitario. Univ Cont [Internet]. 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10744>
62. Sara DC, Carlos J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;288-95.
63. Aira Flores RY, Caycho Ordoñez ER. Nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y

- desarrollo en el Centro de Salud Surquillo. Repos Inst - Wien [Internet]. 2015 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/225>
64. González DP, Álvarez MPA, Castro KDM. SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE SINCELEJO. REVISALUD Unisucre.
65. Continental U. Sílabo de Internado Comunitario. Univ Cont [Internet]. 2022 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10744>
66. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2010 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1210>
67. Gómez Bastar S. Metodología de la investigación (1a. ed.). [Internet]. Red Tercer Milenio; 2012 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2019>
68. Arias FG. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica [Internet]. Editorial Episteme; 2012 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://10.22.1.21:8080/jspui/handle/123456789/3241>
69. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano RR 1991 Guía Para Realiz Investig Soc Plaza Valdés. 2016;
70. Ávila Baray HL. Introducción a la metodología de la investigación [Internet]. Eumed.net; 2006 [citado 7 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1749>
71. Cáceres RÁ. Estadística aplicada a las ciencias de la salud. Ediciones Díaz de Santos; 2007. 1033 p.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?</p> <p><b>Problema Específicos:</b> Pe1: ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños menores de 5 años en el</p>	<p>•. Determinar la relación de gestión de calidad y la satisfacción en madres menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, 2022</p> <p><b>Específicos:</b> Oe1. Determinar la relación de gestión de calidad y la comunicación en madres de niños de 5 años en el Servicio</p>	<p><b>Hipotesis General:</b> Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción en madres de niños de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.</p> <p><b>Específicos:</b> He1: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la comunicación en madres de niños</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b> D1: Accesibilidad D2: Elementos tangibles D3: Capacidad de respuesta D4: Competencias profesionales D5: Seguridad</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de las madres</p> <p>D1: Comunicación D2: Actitudes profesionales D3: Competencia técnica</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p>150 madres</p> <p><b>Población:</b> 150 madres</p> <p><b>Muestra:</b> 108 madres</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de análisis y procesamiento de datos:</b> Se empleó el software para Análisis de Datos</p>

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?	CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022. Oe2. Determinar la relación entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.	del menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta Hermosa, Tarapoto 2022. He2: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022. He3: Existe relación significativa	D4: Clima de confianza D5: Percepción	
Pe2: ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la actitud profesional en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?				
Pe3: ¿Cuál es el nivel de relación				

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
de la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?	Oe3. Determinar la relación entre la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.	entre la gestión de calidad y competencia técnica en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.		
Pe4: ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este,	Oe4. Determinar la relación entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este,	He4: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el clima de confianza en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este,		

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
Tarapoto 2022? Pe5: ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022?	Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022. Oe5. Determinar la relación entre la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.	del Este, Tarapoto 2022. He5: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la percepción en madres de niños menores de 5 años en el Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022.		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO GESTIÓN DE CALIDAD

Estimada participante, a continuación, te presentamos un cuestionario relacionado sobre: “GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO CRED DEL CENTRO DE SALUD PUNTA DEL ESTE, TARAPOTO 2022”. Tu respuesta es sumamente relevante, por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas.

RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGÚN SU CRITERIO, MARQUE CON UNA “X” EN LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

#### Datos generales

Sexo del niño: M ( ) F ( )

Edad del menor: \_\_\_\_\_ Meses del menor: \_\_\_\_\_

#### 1. Edad de la madre:

- a. Menor de 20 años ( )
- b. De 20 a 39 años ( )
- c. De 40 a 49 años ( )

#### 2. Estado civil:

- a. Soltera ( )
- b. Casada ( )
- c. Conviviente ( )
- d. Viuda ( )

#### 3. Número de hijos:

- a. 1 hijo ( )
- b. 2 hijos ( )
- c. 3 hijos ( )
- d. más de 3 hijos ( )

#### 4. Grado de Instrucción:

- a. Sin educación ( )

- b. Primaria ( )
- c. Secundaria ( )
- d. Superior ( )

**5. Ocupación:**

- a. Ama de casa ( )
- b. Obrera ( )
- c. Empleada ( )
- d. Profesional ( )

Ítems		Escala de medición				
N°	Dimensión 1: Científico técnica	1	2	3	4	5
01	El personal de enfermería realiza el examen médico de cabeza a pies en su niño (a)					
02	El personal de enfermería, le brinda la debida importancia en la toma de medidas (peso y talla) y lo registra en el carné de CRED					
03	El personal de enfermería registra los datos tomados en el carné CRED					
04	El personal de enfermería le explica el estado de salud de su niño cuando asiste a control en CRED					
05	El personal de enfermería, le informa sobre algún problema detectado en su niño (a) y lo remite a un especialista					
<b>Dimensión 2: Humana</b>						
07	El enfermero se comunica con usted y su niño(a) de manera respetuosa y les llama por su nombre					
08	El enfermero le proporciona una explicación sencilla y clara que puede entender, sobre los procedimientos que realiza a su niño(a)					

09	El enfermero le muestra interés ante las posibles dificultades de conducta que presente su niño(a), tales como: llanto, berrinches y otros					
10	El enfermero se despide cordialmente cuando termina con la atención de su niño (a)					
11	El enfermero cuida su ética profesional en el proceso de atención de su niño (a)					
<b>Dimensión 3: Espacio</b>						
13	El servicio de CRED donde es atendida se encuentra limpio, ordenado y cómodo.					
14	El lugar donde la atienden en CRED está decorado de forma apropiadamente con imágenes, adornos, luz y colores pertinentes.					
15	Se conserva la privacidad cuando es atendido, mediante el control CRED de su niño(a).					
16	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos que son necesarios a fin de lograr una adecuada atención en su niño(a).					
17	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención en el servicio CRED.					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS

Estimada participante, a continuación, te presentamos un cuestionario. Tu respuesta es sumamente relevante, por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar con una "X" una de las cinco alternativas. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, todas tus respuestas son válidas.

<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Ítems		Escala de medición				
N°	Dimensión 1: Insatisfacción	1	2	3	4	5
01	¿Usted fue atendido sin establecer ninguna diferencia en relación a otras personas?					
02	¿Usted, fue atendido siguiendo el orden de llegada?					
03	¿Su atención fue realizada según el horario que tiene publicado en el establecimiento de salud?					
04	¿Cuándo usted ha querido poner alguna queja o reclamo el centro de salud le suministra el libro de reclamaciones?					
05	¿Usted, se ha sentido agredido alguna vez por el personal de enfermeras del servicio CRED?					
Dimensión 2: Satisfacción						
06	¿Usted, se siente totalmente satisfecho con la atención brindada en el servicio CRED?					
07	¿Se encuentra totalmente satisfecho con la atención brindada por el personal de salud de turno en el servicio CRED?					
08	¿El personal de enfermeros del servicio CRED muestra comprensión por las necesidades de los clientes?					
09	¿Siempre obtiene una atención propicia que cumple con sus expectativas?					
10	¿Considera usted, que la capacidad de respuesta del personal de enfermería ante una emergencia es rápida?					

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos



#### I. DATOS GENERALES

**Título de la investigación:** Gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022

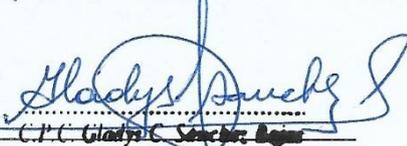
**Nombre del experto:** Gladys Sánchez

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	C	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	C	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	C	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	C	
---------------	---	---	--

### OBSERVACIONES GENERALES



C.P.C. Gladys C. Sánchez Rojas  
Matrícula 33988

Apellidos y Nombres del validador: Gladys Constantina Sánchez Rojas

Grado académico: Magister

N°. DNI: 10548155



## I. DATOS GENERALES

**Título de la investigación:** Gestión de calidad y satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este, Tarapoto 2022

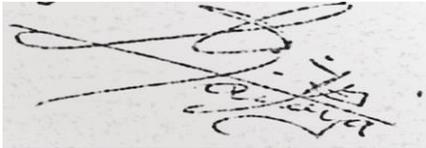
**Nombre del experto:** Carlos Anaya López

## II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	C	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	C	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	C	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	C	
---------------	---	---	--

### OBSERVACIONES GENERALES



Apellidos y Nombres del validador: Carlos Germán Anaya López

Grado académico: Magister

N°. DNI: 07629436



## I. DATOS GENERALES

Titulo de la investigación:

Nombre del experto: Vanesa Sánchez Peña

## II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	C	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	C	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	C	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	C	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	C	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	C	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	C	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	C	

## OBSERVACIONES GENERALES



---

Lic. Adm. Vanessa Peña Sánchez  
RECUG: 22481

Apellidos y Nombres del validador: Vanessa Peña Sánchez

Grado académico: Magister

N°. DNI: 45461435

## Anexo 4. Base de datos

### Prueba piloto: Gestión de calidad

GESTION DE LA CALIDAD																	
	ACCESIBILIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES				CAPACIDAD DE RESPUESTA				COMPETENCIAS PROFESIONALES		SEGURIDAD		PD
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	
PE1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	75
PE2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	57
PE3	3	2	3	5	3	4	2	3	1	3	3	5	3	3	3	4	50
PE4	1	3	5	2	2	3	1	3	2	5	1	3	2	4	5	2	44
PE5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	59
PE6	3	3	3	4	4	3	5	4	2	2	3	4	4	3	4	4	55
PE7	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	55
PE8	4	3	5	3	4	3	4	3	3	1	5	4	3	4	3	3	55
PE9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	55
PE10	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	29
PE11	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	4	2	34
PE12	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	28
PE13	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	27
PE14	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	28
PE15	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	58
PE16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
PE17	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	52
PE18	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	63
PE19	3	3	4	1	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	54
PE20	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	51
	1.568	0.832	1.524	1.313	1.461	1.313	2.197	1.358	1.418	1.924	1.358	1.524	1.221	1.116	1.379	1.168	219.832
																	22.674
																	1.07
																	0.897
																	Alfa Cronbach 0.957

### Prueba piloto: Satisfacción

PRUEBA PILOTO SATISFACCIÓN																	
	ACCESIBILIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES				CAPACIDAD DE RESPUESTA				COMPETENCIAS PROFESIONALES		SEGURIDAD		PD
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	
PE1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	32
PE2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	35
PE3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	27
PE4	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	30
PE5	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	31
PE6	1	3	2	4	3	5	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	40
PE7	1	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	32
PE8	3	3	4	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	36
PE9	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	36
PE10	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	30
PE11	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	32
PE12	3	1	2	1	3	4	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	32
PE13	3	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	30
PE14	3	1	3	1	3	5	2	4	3	2	1	5	2	2	3	4	44
PE15	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	52
PE16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	61
PE17	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	58
PE18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	63
PE19	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	68
PE20	2	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	60
	1.411	1.418	1.516	1.484	1.187	1.684	1.695	1.316	1.524	0.997	1.305	1.187	0.618	0.787	1.082	1.039	182.050
																	20.250
																	1.07
																	0.889
																	Alfa Cronbach 0.948

## Base de datos: Gestión de calidad

	ACCESIBILIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES				CAPACIDAD DE RESPUESTA				ENCIAS PROFESI		SEGURIDAD		PERCEPCION	PD	NIVEL GC
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16			
PE1	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	43	2
PE2	1	3	4	5	2	2	4	5	1	2	1	2	4	3	2	3	3	44	2
PE3	3	5	4	2	4	2	5	1	3	4	2	4	3	5	2	3	3	52	2
PE4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	74	3
PE5	4	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	2	1	3	3	48	2
PE6	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	52	2
PE7	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	2	3	5	4	4	4	60	3
PE8	3	4	2	4	3	1	1	3	4	5	2	1	3	3	4	5	3	48	2
PE9	1	3	5	2	4	5	2	4	3	1	4	5	2	3	4	1	3	49	2
PE10	2	4	4	4	2	3	2	3	3	2	1	3	1	4	5	2	3	45	2
PE11	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	43	2
PE12	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	3	4	5	4	3	54	2
PE13	1	2	2	2	3	5	5	4	2	1	1	3	4	2	3	5	3	45	2
PE14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	54	2
PE15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	75	3
PE16	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	57	2
PE17	3	2	3	5	3	4	2	3	1	3	3	5	3	3	3	4	3	50	2
PE18	1	3	5	2	2	3	1	3	2	5	1	3	2	4	5	2	3	44	2
PE19	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	59	2
PE20	3	3	3	4	4	3	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	55	2
PE21	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	55	2
PE22	4	3	5	3	4	3	4	3	3	1	5	4	3	4	3	3	3	55	2
PE23	3	5	2	4	3	1	4	2	3	5	1	3	4	4	4	4	3	52	2
PE24	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	69	3
PE25	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	59	2
PE26	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	65	3
PE27	3	4	5	2	4	3	4	4	5	4	3	2	1	3	4	4	3	55	2
PE28	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64	3
PE29	4	4	4	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	50	2
PE30	3	3	2	1	4	4	3	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	54	2
PE31	4	2	4	2	3	2	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	44	2
PE32	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73	3
PE33	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	64	3
PE34	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73	3
PE35	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	68	3
PE36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	3
PE37	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	52	2
PE38	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	63	3
PE39	3	3	4	1	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	54	2
PE40	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	51	2
PE41	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	35	1
PE42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	51	2
PE43	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	56	2
PE44	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	67	3
PE45	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	55	2
PE46	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	2	29	1
PE47	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	4	2	2	34	1
PE48	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	28	1
PE49	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	27	1
PE50	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	28	1
PE51	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	58	2
PE52	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	30	1
PE53	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	28	1
PE54	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	27	1
PE55	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	4	2	2	34	1
PE56	1	2	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	29	1
PE57	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	29	1
PE58	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	25	1
PE59	3	2	1	3	2	2	4	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	34	1
PE60	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	29	1

PE61	1	2	5	2	3	1	5	3	2	3	2	4	2	5	1	3	3	44	2
PE62	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	26	1
PE63	1	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	28	1	
PE64	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	23	1	
PE65	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	52	2	
PE66	4	4	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3	47	2	
PE67	2	2	3	2	3	2	1	1	2	4	3	3	3	3	2	4	40	2	
PE68	4	5	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4	5	2	4	5	61	3	
PE69	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	54	2	
PE70	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	52	2	
PE71	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	74	3	
PE72	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	59	2	
PE73	4	3	4	3	4	4	3	3	5	2	5	5	3	2	5	2	57	2	
PE74	1	2	5	2	3	1	5	3	2	3	2	4	2	5	1	3	44	2	
PE75	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	3	5	2	4	3	48	2	
PE76	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	52	2	
PE77	3	2	2	1	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	52	2	
PE78	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	39	2	
PE79	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	48	2	
PE80	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	53	2	
PE81	2	2	2	1	5	1	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	52	2	
PE82	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	44	2	
PE83	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	48	2	
PE84	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	48	2	
PE85	2	2	3	1	5	4	3	3	4	2	1	3	5	2	4	3	47	2	
PE86	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	50	2	
PE87	1	2	5	2	4	1	3	2	5	3	1	3	2	4	4	2	44	2	
PE88	3	5	2	3	1	5	2	4	2	5	1	3	4	5	2	3	50	2	
PE89	2	3	1	4	3	2	5	2	3	1	2	4	3	1	3	5	44	2	
PE90	2	4	3	1	5	2	3	1	5	2	1	3	4	2	5	4	47	2	
PE91	2	1	3	5	4	2	4	1	5	2	2	4	2	1	3	3	44	2	
PE92	2	4	3	1	3	5	2	1	2	2	1	3	5	3	3	1	41	2	
PE93	1	3	5	4	4	4	3	2	1	4	1	3	2	4	2	3	46	2	
PE94	3	3	3	2	4	3	4	2	4	5	2	4	3	4	3	4	53	2	
PE95	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	74	3	
PE96	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	29	1	
PE97	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	28	1	
PE98	2	3	5	2	4	1	3	3	4	2	2	1	3	2	3	2	42	2	
PE99	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	28	1	
PE100	3	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	29	1	
PE101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	56	2	
PE102	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	31	1	
PE103	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	31	1	
PE104	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	25	1	
PE105	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	1	30	1	
PE106	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	26	1	
PE107	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	26	1	
PE108	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	29	1	

## Base de datos: Satisfacción de las madres

	COMUNICACIÓN				ACTITUDES PROFESIONALES				COMPETENCIA TÉCNICA		CLIMA DE CONFIANZA		PERCEPCIÓN DE LA PACIENTE				PERCEPCION	PD	NIVEL SP
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16			
PE1	2	5	3	4	2	1	3	4	3	2	1	2	2	1	3	2	3	40	2
PE2	2	4	2	3	2	4	1	2	1	2	2	1	3	3	4	2	2	38	2
PE3	1	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	39	2
PE4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	61	3
PE5	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	1	3	2	4	3	41	2
PE6	2	1	3	2	1	3	4	3	2	2	1	2	3	2	4	3	2	38	2
PE7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	63	3
PE8	3	2	4	2	3	4	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	40	2
PE9	1	3	2	4	3	5	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	40	2
PE10	3	1	3	1	3	5	2	4	3	2	1	5	2	2	3	4	3	44	2
PE11	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	52	2
PE12	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	58	2
PE13	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	47	2
PE14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	57	2
PE15	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	68	3
PE16	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	54	2
PE17	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	54	2
PE18	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	47	2
PE19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	56	2
PE20	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	55	2
PE21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	47	2
PE22	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2
PE23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	56	2
PE24	2	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	60	3
PE25	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	2
PE26	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	3
PE27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	50	2
PE28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	3
PE29	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	51	2
PE30	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	56	2
PE31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	55	2
PE32	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	67	3
PE33	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	75	3
PE34	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	62	3
PE35	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	2	5	4	4	62	3
PE36	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	63	3
PE37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	57	2
PE38	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	64	3
PE39	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2
PE40	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	5	3	50	2
PE41	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	55	2
PE42	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2
PE43	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	53	2
PE44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	3
PE45	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2
PE46	3	3	3	4	1	3	4	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	37	1
PE47	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	36	1
PE48	2	1	2	3	3	4	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	34	1
PE49	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	24	1
PE50	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	26	1
PE51	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	51	2
PE52	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	4	2	1	3	4	2	37	1
PE53	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	30	1
PE54	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	30	1
PE55	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	30	1
PE56	4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	33	1
PE57	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	28	1
PE58	2	1	2	3	2	1	4	3	2	4	2	2	3	1	3	2	2	37	1
PE59	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	32	1
PE60	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	4	2	30	1

PE61	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	5	3	46	2
PE62	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	31	1
PE63	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	32	1
PE64	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	35	1
PE65	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	58	2
PE66	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	48	2
PE67	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	46	2
PE68	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	58	3
PE69	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	56	2
PE70	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	55	2
PE71	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	61	3
PE72	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	51	2
PE73	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	55	2
PE74	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	50	2
PE75	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	47	2
PE76	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	50	2
PE77	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	56	2
PE78	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	50	2
PE79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	59	2
PE80	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	1	1	3	49	2
PE81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2
PE82	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	39	2
PE83	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	4	3	2	3	1	3	42	2
PE84	3	3	3	1	1	2	4	4	3	3	2	2	1	2	3	1	2	38	2
PE85	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	56	2
PE86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	59	2
PE87	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	3	3	5	3	4	5	4	58	2
PE88	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	58	2
PE89	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	53	2
PE90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	50	2
PE91	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	39	2
PE92	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	55	2
PE93	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	5	4	4	62	3
PE94	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	60	3
PE95	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	4	58	3
PE96	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	27	1
PE97	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	30	1
PE98	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	69	3
PE99	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	31	1
PE100	1	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	32	1
PE101	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	2	4	62	3
PE102	3	3	4	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	36	1
PE103	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	36	1
PE104	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	30	1
PE105	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	32	1
PE106	3	1	2	1	3	4	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	32	1
PE107	3	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	30	1
PE108	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	34	1

## Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud

### GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO CRED DEL CENTRO DE SALUD PUNTA DEL ESTE, TARAPOTO 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>12%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>12%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>4%</b> PUBLICACIONES	<b>%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>www.ti.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

<b>9</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
----------	---	-----------

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

## Anexo 6. Evidencia fotográfica



**Figura 9.** Centro de Salud Punta del Este



**Figura 10.** Autorización para aplicar el instrumento en el Centro de Salud



**Figura 11.** Madres que asisten al Servicio CRED del Centro de Salud Punta del Este



**Figura 12.** Aplicación del instrumento en madres del servicio CRED



**Figura 13.** Madres del Servicio CRED, respondiendo la encuesta



**Figura 14.** Finalizando la aplicación de los instrumentos